

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO  
CONHECIMENTO**

**SANDRA VIEIRA SANTOS**

**GESTÃO DO CONHECIMENTO COMPARTILHADO EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS: O CASO DO SIBIUS**

**SÃO CRISTÓVÃO/SE  
2020**

**SANDRA VIEIRA SANTOS**

**GESTÃO DO CONHECIMENTO COMPARTILHADO EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS: O CASO DO SIBIUS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Germana Gonçalves de Araújo

Coorientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Valéria Aparecida Bari.

**SAO CRISTÓVÃO/SE  
2020**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

S237g Santos, Sandra Vieira.  
Gestão do conhecimento compartilhado em bibliotecas universitárias: o caso do SIBIUMS / Sandra Vieira Santos. – São Cristóvão, 2019.  
114f. : il.

Orientadora: Germana Gonçalves de Araújo.  
Dissertação (mestrado profissional em Ciência da Informação)–  
Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2019.

1. Gestão do conhecimento. 2. Compartilhamento. 3. Bibliotecas Universitárias. 4. Bibliotecários. 5. Tecnologias de informação e comunicação. I. Araújo, Germana Gonçalves de, orient. II. Bari, Valéria Aparecida, coorient. III. Título.

CDD 020  
CDU 02:658

**Ficha elaborada pela bibliotecária Sandra Vieira Santos, CRB-5/1810**

**GESTÃO DO CONHECIMENTO COMPARTILHADO EM BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS: O CASO DO SIBIUF**

**SANDRA VIEIRA SANTOS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

**Avaliação:** \_\_\_\_\_

**Data da defesa: 21/01/2020**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Germana Gonçalves de Araújo**  
(Orientadora)

**Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Valéria Aparecida Bari**  
(Coorientadora)

---

**Prof. Dr. Rubem Borges Teixeira Ramos**  
(Membro convidado- Externo - UFG)

---

**Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Martha Suzana Cabral Nunes**  
(Membro convidado- Interno)

A Deus com sua infinita bondade.

## AGRADECIMENTOS

A evolução acadêmica é sempre uma conquista na vida dos pesquisadores que esbarram com suas inquietações, lutas e sempre almejam o caminho da vitória. Diante dessas etapas, fica o momento de agradecer a Deus, que está à frente de tudo em minha vida, ao meu pai (*in memoriam*), à minha mãe, aos familiares, às minhas orientadoras Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Germana Gonçalves de Araújo e Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Valéria Aparecida Bari, aos professores (UFS), aos professores externos que me ajudaram, aos bibliotecários, que foram meu incentivo de criação desse projeto, aos amigos de turma e a todos que, direta e indiretamente, contribuíram para o caminhar desta etapa em minha vida.

Muito Obrigada.

“Quando uma criatura humana desperta para um grande sonho e sobre ele lança toda a força de sua alma, todo o universo conspira a seu favor”.

*Johann Goethe*

## RESUMO

As organizações estão cada vez mais atentas à necessidade de novos conhecimentos nas empresas, a geração do conhecimento envolve os indivíduos em um novo formato de aprendizado compartilhado é o que se revela com os saberes da Gestão do Conhecimento, foco de várias discussões na Ciência da Informação. Vislumbra-se que as organizações podem promover ações de Gestão do Conhecimento através de práticas e ferramentas capazes de estimular o compartilhamento, gerir o conhecimento produzido pelos membros da organização. Nesse contexto, o objetivo dessa pesquisa: apresentar alternativa de ferramenta de gestão e compartilhamento do conhecimento favorecendo a explicitação e registro do conhecimento que é produzido e compartilhado pelos bibliotecários no SIBIUFs. São objetivos específicos: Identificar práticas de compartilhamento no SIBIUFs; reconhecer as ferramentas tecnológicas e não tecnológicas utilizadas no SIBIUFs; apresentar um guia de alternativa de ferramenta tecnológica que contribua para a gestão do conhecimento compartilhamento no SIBIUFs. A metodologia caracteriza-se por ser descritiva e exploratória, a fim de buscar conhecimento teórico e empírico acerca do tema, utilizou-se da aplicação de questionário, entrevista, observação, levantamento documental, para identificar as formas de compartilhamento e ferramentas utilizadas para registro do conhecimento no SIBIUFs. A análise dos resultados evidenciou que no SIBIUFs há práticas de compartilhamento consolidadas entre os membros e apoiados pela gestão, porém ferramentas tecnológicas para gestão do conhecimento tácito compartilhados não eram elencadas, o que se levou a pesquisar algumas ferramentas que servissem de apoio para a gestão do conhecimento compartilhado, resultando em um guia de uso da ferramenta tecnológica SIGAA-UFS.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Compartilhamento do Conhecimento. Gestão do Conhecimento. Tecnologia de Informação e Comunicação.



## **ABSTRACT**

Organizations are increasingly aware of the need for new knowledge in companies, knowledge generation involves individuals in a new shared learning format is what is revealed with the knowledge of Knowledge Management, focus of several discussions in Information Science. It is envisioned that organizations can promote Knowledge Management actions through practices and tools capable of stimulating sharing, managing the knowledge produced by members of the organization. In this context the objective of the research: to present an alternative knowledge management and sharing tool favoring the explanation and registration of knowledge that is produced and shared by librarians in SIBIUFs; specific objectives: Identify sharing practices in SIBIUFs; Recognize the technological and non-technological tools used in SIBIUFs; Present an alternative technology tool guide that contributes to knowledge sharing management in SIBIUFs. The methodology is characterized by being descriptive and exploratory, in order to seek theoretical and empirical knowledge on the subject, was used the application of questionnaire, interview, observation, documentary survey, to identify the forms of sharing and tools used to record the knowledge in SIBIUFs. The analysis of the results showed that in SIBIUFs there are consolidated sharing practices among members and supported by management, but technological tools for tacit knowledge management were not listed, which led us to research some tools that could support the shared knowledge management, resulting in a guide to the use of the SIGAA-UFS technology tool.

Key words: University Libraries. Knowledge Sharing. Knowledge Management. Information and Communication Technology.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modos de conversão do conhecimento .....	25
Figura 2 - Guia Prático para Bibliotecários - Capa.....	90
Figura 3 - Estrutura da publicação .....	91
Figura 4 - Apresentação dos ambientes virtuais do SIGAA/UFS .....	92
Figura 5 - Cadastro de participantes .....	93
Figura 6 - Estrutura de tópicos da aba .....	93

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Formação acadêmica .....	74
Gráfico 2- Tempo de trabalho no SIBIUFS .....	74
Gráfico 3- Setor de trabalho ao qual desenvolve as atividades .....	75
Gráfico 4 - Acesso a informações e conhecimentos de outros setores .....	76
Gráfico 5 - Forma de acesso mais comuns a informações de outros setores .....	77
Gráfico 6 - Necessidade de troca de informações e conhecimento .....	78
Gráfico 7 - Opções de locais de troca entre os pares tecnológicos e não tecnológicos .....	79
Gráfico 8 - Saber da biblioteconomia com grande abrangência de prática .....	79

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Práticas de compartilhamento da informação e do conhecimento .....	36
Quadro 2 - Redes Sociais Abertas .....	40
Quadro 3 -Tecnologias de apoio à colaboração .....	45
Quadro 4 - Principais barreiras tecnológicas à gestão do conhecimento .....	46
Quadro 5 - Formas de explicitação e registro do conhecimento .....	47
Quadro 6 - Análise SWOT SIBIUFs .....	63
Quadro 7 - Bibliotecários do SIBIUFs .....	66
Quadro 8 - Divisões do SIBIUFs .....	67
Quadro 9 - Atividades biblioteconômicas especializadas do SIBIUFs .....	68
Quadro 10 - Serviços e produtos das bibliotecas do SIBIUFs .....	69
Quadro 11 - Plano de ação .....	72
Quadro 12 - Ferramentas de Gestão e Compartilhamento do conhecimento organizacional...	82
Quadro 13 - Resultados obtidos no plano e ação .....	87

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ABNT</b>	Associação Brasileira de Normas e Técnicas
<b>AVA</b>	<i>Ambiente Virtual de Aprendizado</i>
<b>BCE</b>	Biblioteca Central
<b>BDTD</b>	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
<b>BIBLIOTECH</b>	Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas
<b>BICAL</b>	Biblioteca do Campus de Laranjeiras
<b>BICAMPI</b>	Biblioteca do Campus de Itabaiana
<b>BICEN</b>	Biblioteca Central
<b>BICOM</b>	Biblioteca Comunitária
<b>BILAG</b>	Biblioteca do Campus de Lagarto
<b>BISAU</b>	Biblioteca da Saúde
<b>BISER</b>	Biblioteca do Campus Sertão
<b>BN</b>	Biblioteca Nacional
<b>BN</b>	Biblioteca Nacional
<b>BU</b>	Bibliotecas Universitárias
<b>CAPES</b>	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
<b>CI</b>	Ciência da Informação
<b>COMUT</b>	Comutação Bibliográfica
<b>CONSU</b>	Conselho Universitário
<b>CPD</b>	Centro de Processamento de Dados
<b>DIALE</b>	Divisão de Apoio aos Leitores
<b>DIDEC</b>	Divisão de Desenvolvimento de Coleções
<b>DIPROT</b>	Divisão de Processos Técnicos
<b>DITEC</b>	Divisão de Tecnologia da Informação
<b>GC</b>	Gestão do Conhecimento
<b>HD</b>	<i>Hard Disk</i>
<b>IBICT</b>	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
<b>ITEP</b>	Instituto de Tecnologia de Pernambuco
<b>MORE</b>	Mecanismo On-line para Referências
<b>ORCID</b>	Open Researcher and Contributor ID
<b>PUCPr</b>	Pontifícia Universidade Católica do Paraná
<b>RIUFS</b>	Repositório Institucional

<b>RS</b>	Redes Sociais
<b>SAB-II</b>	Sistema de Automação de Bibliotecas
<b>SiBi</b>	Sistema de Bibliotecas
<b>SIBIUPS</b>	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe
<b>SIGAA</b>	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
<b>STI</b>	Superintendência de Tecnologia da Informação
<b>TIC</b>	Tecnologia de Informação e Comunicação
<b>UFPB</b>	Universidade Federal da Paraíba
<b>UFPR</b>	Universidade Federal do Paraná
<b>UFS</b>	Universidade Federal de Sergipe
<b>UNB</b>	Universidade de Brasília
<b>UNB</b>	Universidade de Brasília
<b>WEB</b>	<i>World Wide Web</i>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1 O profissional bibliotecário.....	21
2.2 Construção e compartilhamento do conhecimento .....	22
2.3 Gestão do conhecimento .....	28
2.3.1 Bibliotecas universitárias e a Gestão do Conhecimento .....	31
2.4 Compartilhamento do conhecimento .....	34
2.4.1 Compartilhamento e as tecnologias .....	37
2.5 Gestão do conhecimento e as tecnologias.....	43
2.6 Ferramentas facilitadoras da gestão e compartilhamento do conhecimento .....	48
2.6.1 Comunidade de Prática SIGAA-UFS .....	52
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>54</b>
3.1 Caracterização da pesquisa .....	55
3.2 Universo da pesquisa .....	58
3.3 Participantes do estudo .....	58
3.4 Procedimentos de coleta e análise de dados .....	58
<b>4 DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>62</b>
4.1 Análise do Desempenho Organizacional .....	63
4.2 Características das bibliotecas do SIBIUFs .....	64
4.4 Recursos humanos do SIBIUFs .....	66
4.5 Estrutura organizacional, descrição dos principais produtos e serviços.....	67
4.2 Plano de Ação .....	72
<b>5 RESULTADOS DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO .....</b>	<b>73</b>
5.1 Parte A - Perfil dos bibliotecários .....	73
5.2 Parte B – Atividades .....	75
5.3 Entrevista.....	80
5.4 Proposta de intervenção .....	85

<b>5.5 Ação de intervenção.....</b>	<b>86</b>
<b>5.6 Análise dos Resultados .....</b>	<b>87</b>
<b>6. PRODUTO .....</b>	<b>89</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>95</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>97</b>
<b>APÊNDICE A- SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO E APOIO NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA .....</b>	<b>102</b>
<b>APÊNDICE B - ENTREVISTA AO GESTOR DO SIBIUFS .....</b>	<b>103</b>
<b>APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO AOS BIBLIOTECÁRIOS DO SIBIUFS .....</b>	<b>104</b>
<b>APÊNDICE D - GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS: GESTÃO DO CONHECIMENTO COMPARTILHADO POR MEIO DO SIGAA-UFS .....</b>	<b>106</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A formação do bibliotecário tem em seu contexto trabalhar com a informação. Sua função inicialmente, era vista como a de um guardião de livros e documentos, mas a realidade que foi se modificando de acordo com as transformações sociais e tecnológicas advindas da sociedade, cabendo a este profissional trabalhar com a função da informação.

Castro (2002) salienta que o primeiro curso de Biblioteconomia no Brasil foi criado em 1915 pela Biblioteca Nacional (BN) e tinha a visão de formar um profissional erudito-guardião com características humanísticas. Nesse curso, o ensino centrava-se em experiências passadas pelos professores com extensa teoria advindas das seções (Bibliografia, Paleografia, Diplomática e etc.) existentes na BN.

Ainda de acordo com o referido autor com o passar dos anos, o curso de Biblioteconomia foi se reestruturando, contemplando a formação técnica (currículo centrado nas disciplinas: catalogação e classificação) e humanística (disciplinas de história literária). Essas duas visões fizeram com que as instituições e associações buscassem defender um currículo de formação que se adequasse às necessidades de informação da sociedade.

[...] há de dar ao bibliotecário uma formação condigna, ao mesmo tempo cultural e técnica. Há que preparar bibliotecários capazes de organizar e dirigir bibliotecas e serviços de documentação, selecionar material bibliográfico altamente especializado, redigir resumos e trabalhos científicos, realizar pesquisas bibliográficas, orientar leitores, lidar com processos eletrônicos de armazenagem e recuperação de informações. Vê-se claramente que, na formação de bibliotecário as disciplinas culturais são tão importantes quanto às técnicas. (CAVALCANTI, 1957, p. 328 apud CASTRO, 2002, p. 32).

Em 1962, a profissão passou a ser regulamentada no Brasil, porém continuaram-se as discussões entre instituições e associações em busca de um currículo mínimo para essa profissão. Nesse contexto, percebe-se que o bibliotecário enquanto profissional tem, em seu contexto, a função de trabalhar com diversos saberes, o que o leva a um aprendizado e atualização constante, e, ao atuar em seus ambientes informacionais, esses profissionais trazem conhecimento de teorias e adquirem práticas ao longo de sua trajetória profissional favorável à construção de conhecimento.

Takeuchi e Nonaka (2008) visualizam o conhecimento dividido em duas formas: explícito, o qual se apresenta expresso em palavras, números e sons e compartilhado na forma de dados, fórmulas científicas, recursos visuais, fitas de áudio, especificações de produtos ou manuais, este pode ser rapidamente transmitido aos indivíduos de modo formal; e o tácito, um

conhecimento que não é facilmente visível e explicável, apresentando-se difícil de formalizar, o que torna o compartilhamento dificultoso. Esse tipo de conhecimento está enraizado nas ações e experiências corporais do indivíduo, assim como valores e emoções que este incorpora. Esses dois tipos de conhecimento são opostos um ao outro e, ao mesmo tempo, complementares.

Sendo assim, revela-se que o conhecimento pode ser construído de maneira individual ou coletiva como vem sendo realizado nas organizações. Nessa perspectiva, Souza (2016) traz uma pesquisa intitulada “Compartilhamento da Informação e do Conhecimento entre bibliotecários nas Bibliotecas Universitárias” de um sistema de bibliotecas, onde autora ressalta que o compartilhamento é uma prática capaz de mobilizar a informação e conhecimento, gerando outros novos aprendizados, além de contribuir com a aprendizagem organizacional tão necessária às atividades bibliotecárias.

Atualmente, valoriza-se, sobretudo, a geração do conhecimento que envolve os indivíduos em um novo formato de aprendizado compartilhado é o que se revela com os saberes da Gestão do Conhecimento (GC), foco de várias discussões no campo da Ciência da Informação. É importante destacar que gerir conhecimento é acima de tudo um desafio, pois envolve processos, pessoas e suportes organizacionais que devem estar inseridos numa estrutura entrelaçada e retroalimentada dentro da organização. Dessa maneira, vislumbra-se que as organizações possam promover ações de Gestão do Conhecimento por intermédio do compartilhamento das experiências das pessoas, tornando um conhecimento tácito em explícito, isto é, um conhecimento individual em coletivo. Nesse viés, as organizações fazem uso de práticas de compartilhamento e de ferramentas capazes de estimular o compartilhamento e gerir o conhecimento produzido pelos membros da organização.

Nesse contexto, a literatura contemporânea tem destacado ferramentas tecnológicas como um meio favorável para a gestão e as práticas compartilhadas, aproximando os indivíduos que, de maneira colaborativa, criam e gerenciam seus conhecimentos produzidos nas atividades realizadas no trabalho. Vale destacar que as práticas de compartilhamento podem ser elencadas de forma presencial e ainda em meio eletrônico, como destacada pelos autores: “Devemos reconhecer o valor dos contatos tanto face a face quanto eletrônicos e propiciar oportunidades para ambos” (DAVENPORT ; PRUSAK, 2003, p. 107).

Uma das formas de realizar o Compartilhamento está em torno das tecnologias que possibilitam interação entre os indivíduos superando entre outros a barreira da distância; Em relação à infraestrutura de transferência do conhecimento tácito, a tecnologia eletrônica pode ser incluída, por exemplo: banco de dados com características de relacionamento, um tipo de mapa do conhecimento, videoconferência (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

Costa *et al.*(2008) visualizam as Redes Sociais como uma ferramenta para a fortalecimento da Gestão do Conhecimento. Nesse sentido, o trabalho dos autores se dá em torno de uma plataforma denominada “amigos”, que possui funcionalidades de redes sociais, criada com o intuito de facilitar mecanismos de comunicação interna e colaboração entre os membros de uma organização.

Ainda, Bellini e Pereira (2008) apontam algumas tecnologias de apoio à colaboração utilizada dentro das empresas, como: páginas amarelas ou mapas do conhecimento, repositório de conhecimento, <sup>1</sup>*workflow*, <sup>2</sup>*groupware*, <sup>3</sup>*intranets*.

Diante desse contexto, essa pesquisa reporta a temática da Gestão do Conhecimento compartilhado nas Bibliotecas Universitárias, o que findou no seguinte problema: **Como é realizada a gestão e o compartilhamento do conhecimento tácito entre os bibliotecários das bibliotecas do SIBIUFES?**

É certo que, no caso de não haver uma gestão estruturada de tudo que é produzido pelos bibliotecários em sua unidade profissional, haverá sempre uma conduta criativa para reinventar modos de fazer de atividades, já que, de algum modo, uma prática profissional ficou arraigada em algum conhecimento individual. Entende-se que esse problema já vem sendo documentado em algumas instituições atentas em manter estruturada a Gestão de Conhecimento e, sendo assim, cria mecanismos para transformar conhecimento individual em coletivo.

Com base na literatura e conforme observações realizadas no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFES), os objetivos da pesquisa aqui propostos foram voltados à Gestão do Conhecimento em nível organizacional e seu compartilhamento. Assim sendo, a dissertação ambicionou melhorar a qualidade dos produtos e serviços prestados à comunidade universitária por meio da contínua produção e explicitação de conhecimento de sua equipe bibliotecária.

Nessa perspectiva, o principal objetivo da pesquisa é: apresentar uma alternativa de ferramenta de gestão e compartilhamento do conhecimento tácito, que é produzido pelos bibliotecários do SIBIUFES.

Como objetivos específicos apresentam-se: a) identificar práticas de compartilhamento utilizadas no SIBIUFES; b) reconhecer as ferramentas tecnológicas e não

---

<sup>1</sup> É a tecnologia que possibilita automatizar processos, relacionando-se e potencializando-se por meio de dois componentes: organização e tecnologia (CRUZ, 1998apud BELLINI; PEREIRA, 2008).

<sup>2</sup> É o nome dado a tecnologias de informação de apoio ao trabalho em grupo, tais como reuniões presenciais ou a distância (TORRES,1995 apud BELLINI; PEREIRA,2008).

<sup>3</sup>São redes privadas e completas que permitem o gerenciamento de informações necessárias à organização por meio de processos e protocolos de internet (TITTEL; STEWART, 1997 apud BELLINI; PEREIRA, 2008).

tecnológicas utilizadas para realização da gestão do conhecimento e do compartilhamento no SIBIUFs; c) averiguar as áreas temáticas que os bibliotecários mais sentem necessidade em compartilhar; d) verificar os tipos de conhecimentos tácitos e explícitos existentes no SIBIUFs; e) apresentar um guia com alternativa de ferramenta tecnológica e que contribua para a gestão o compartilhamento do conhecimento no SIBIUFs.

Em relação às hipóteses, a presente pesquisa apresentou: Existem práticas de compartilhamento e uso de tecnologias no SIBIUFs. Como um membro da instituição foi possível notar que são realizadas reuniões presenciais, treinamentos, criação de manuais e outros, porém, no SIBIUFs, já foi percebido a necessidade do uso de ferramentas tecnológicas que possam favorecer a gestão do conhecimento tácito compartilhado entre seus pares, favorecendo para a gestão de todo o conhecimento produzido por eles.

Desse modo, Davenport e Prusak (2003) salientam que as tecnologias da informação nas empresas possibilitam que o conhecimento de uma pessoa ou de um grupo seja extraído, estruturado e utilizado por outros membros da organização ou parceiros no mundo todo, ou seja, a tecnologia auxilia na codificação e pode favorecer a geração do conhecimento.

A ferramenta tecnológica pode também suprir necessidades de armazenamento e disseminação de manuais impressos, pois, por exemplo, as organizações, ao disponibilizar apenas manuais impressos, apresentam dois problemas: na atualização, que significa uma nova impressão e isso tem custos altos; na difusão, já que o impresso é um material físico que precisa ser distribuído para ser compartilhado. Nesse contexto, Davenport e Prusak (2003) destacam o uso de um repositório do conhecimento no qual o seu objetivo é pegar o conhecimento incorporado em documentos: memorandos, relatórios, apresentações, artigos e colocá-los em um repositório, porque assim estes podem ser facilmente armazenados e recuperados.

A dissertação de mestrado está inserida na linha de pesquisa Produção, Organização e Comunicação da Informação, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Sergipe (UFS), visando contribuir para a Gestão do Conhecimento, que é produzido pelos bibliotecários nas bibliotecas do SIBIUFs. Um aspecto que contribuiu para esse projeto foi à autora iniciar suas atividades como profissional Bibliotecária no sistema SIBIUFs (local de aplicação da pesquisa), a partir de dezembro de 2017 e verificar que há sempre produção de conhecimento pelos bibliotecários, mas não foi visualizado um projeto de gestão que integrasse o uso de recursos tecnológicos para o compartilhamento e a explicitação do registro produzido entre os bibliotecários.

Esta pesquisa justifica-se por verificar que a Gestão do Conhecimento compartilhado já vem sendo realizada em outras organizações como forma de estreitar a

comunicação entre os membros, criação de espaços para registros produzidos, práticas, compartilhadas que possibilitem uma melhor visão de tudo que os profissionais têm produzido ao longo de sua trajetória.

Choo (2003) enfatiza que conhecimentos e experiências encontram-se dispersos pela organização e concentram-se geralmente em indivíduos ou unidades de trabalho. muitas empresas tendem até se reinventar por não conseguirem localizar o conhecimento especializado que existe na organização. Valle e Serra (2006) trazem uma pesquisa da usabilidade de uma intranet, recurso criado pela Biblioteca Central (BCE), da Universidade de Brasília (UNB), com o intuito de estreitar a comunicação interna, modernizando os procedimentos, além de servir de recurso para o trabalho cooperativo criado e disseminado entre os membros da instituição.

Uma ferramenta tecnológica contribuirá para suprir necessidades da distância, já que o SIBIUPS engloba outras unidades distantes fisicamente, e o trabalho em rede pode ser facilitado por meio das ferramentas tecnológicas. Acredita-se que por meio dessa alternativa de gestão, o conhecimento seja criado, disseminado e recuperado de uma melhor forma para tomada de decisões, desenvolvimento de novos aprendizados e contribuição para o conhecimento organizacional no SIBIUPS.

Tal constatação de que o conhecimento pode e deve ser estruturado na instituição apontada em pesquisas despertou o interesse em discorrer sobre o referido tema e apresentar uma alternativa de práticas de gestão do conhecimento compartilhado por meio de ferramentas tecnológicas para o SIBIUPS.

Esta pesquisa está estruturada da seguinte maneira: o presente capítulo refere-se à Introdução, onde é feita a apresentação da pesquisa, objetivo geral e específicos, justificativa e hipóteses elencadas para o desenvolvimento do trabalho.

O capítulo dois compreende o referencial teórico, que reporta a conceitos e autores relacionados à Gestão e ao compartilhamento do conhecimento no contexto das tecnologias.

O capítulo três traz a metodologia, a qual aponta os métodos e procedimentos para realização da pesquisa.

No capítulo quatro, é apresentado o diagnóstico do levantamento das informações no campo estudado, fornecendo subsídios para desenvolvimento e conclusão da pesquisa.

Em seguida, há o capítulo cinco com a proposta e o resultado da intervenção, apresentado os dados de como a intervenção foi realizada e apresentação do produto final confeccionado na pesquisa.

Para finalizar, foram realizadas as considerações finais, as quais são apresentadas as observações e impressões do autor da pesquisa acerca do estudo. Acrescentaram-se ainda as

referências utilizadas, as quais sustentaram o corpus teórico da pesquisa, bem como seus apêndices (questionário e entrevista) utilizados no desenvolvimento deste trabalho.

Para a realização desta pesquisa foi necessário realizar um diagnóstico, primeiramente, por meio uma observação no ambiente pesquisado, o SIBIUPS. Assim, buscou-se identificar os primeiros sinais de compartilhamento do conhecimento entre os membros e as opções disponíveis nas unidades de forma geral. Em seguida, houve aplicação de questionários entre os membros do SIBIUPS para documentar o que eles praticavam de compartilhamento e como documentavam seus registros produzidos ao longo de sua trajetória profissional. Corroborando a esse viés, incluiu-se a entrevista com a gestora do SIBIUPS, além de ser acrescentada uma visita técnica a uma instituição de Sergipe para identificar as formas de Gestão do Conhecimento tácito que eles disponibilizavam aos seus profissionais.

Inicialmente, esta pesquisa destacou as potencialidades das redes sociais como uma possibilidade de opção para facilitar a gestão do conhecimento compartilhado e estas do mesmo modo também facilitariam o compartilhamento. No entanto, ao decorrer do estudo, percebeu-se uma ferramenta de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) disponível, de forma gratuita, na Universidade Federal de Sergipe (UFS), que incluía os membros do SIBIUPS. uma ferramenta que além de disponibilizar o compartilhamento em meio virtual, apresentou espaços favoráveis à realização da Gestão do Conhecimento interno compartilhado com o arquivamento documental de forma permanente, já que o módulo denominado Ambientes Virtuais faz parte do pacote de módulos adquiridos pelo Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) da UFS, o que levou ao resultado de um guia de uso.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este trabalho foi realizado com o intuito de explicar a área de Ciência da Informação destacando-se a Gestão do Conhecimento, inserindo, nesse contexto, o uso de ferramentas tecnológicas que contribuem para o compartilhamento e a gestão do conhecimento interno nas organizações. O referencial teórico tem como base as teorias relacionadas ao Conhecimento e a Gestão do Conhecimento no eixo compartilhamento e tecnologias.

### 2.1 O profissional bibliotecário

As mudanças constantes no que envolve essa área, disciplina e seus ambientes de trabalho com respectivas atividades fazem com que o bibliotecário torne-se um grande conhecedor dos mais diversos saberes. Além disso, considerado um profissional da Informação, o bibliotecário busca conhecimentos atualizados para um melhor desenvolvimento de sua profissão.

Valentim (2002) salienta que o profissional da informação necessita, cada vez mais, de formação e um bom posicionamento no mercado de trabalho, que evidencie suas potencialidades e um contínuo conhecimento profissional. Nesse sentido, acredita-se que “Os profissionais da informação são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação. Estão capacitados, entre outras coisas, para trabalhar eficiente e eficazmente com a informação em organizações e unidades de informação” (NEVES; LONGO, 2000, p.4).

Já Souto (2008), em estudo sobre atuação do bibliotecário em processos não tradicionais, aponta iniciativas de empresas na contratação do bibliotecário para atuar na gestão da informação e do conhecimento, a exemplo as empresas: Petrobras<sup>4</sup>, Biolab Farmacêutica<sup>5</sup>, Instituto de Tecnologia de Pernambuco (Itep)<sup>6</sup>, entre outras. Ainda segundo o autor, é interessante haver iniciativas por parte dos cursos de biblioteconomia na elaboração dos currículos que contemple a gestão da informação e do conhecimento, além de iniciativas do profissional de biblioteconomia em divulgar suas competências e investir em sua educação

---

<sup>4</sup> A Petrobras – Petróleo Brasileiro S.A. constitui-se de uma empresa de sociedade anônima, de capital aberto, que tem como acionista majoritário o governo do Brasil. Atua nos setores de exploração, produção, refino, comercialização e transporte de óleo e gás natural, petroquímica, distribuição de derivados, energia elétrica, biocombustíveis e outras fontes renováveis de energia ( MATTERA, 2010, p. 37).

<sup>5</sup> Uma indústria farmacêutica brasileira, líder em prescrição de produtos cardiovasculares e que ocupa 9ª posição no ranking de medicamentos vendidos sob prescrição médica (SOUTO, 2008, p.7).

<sup>6</sup> Uma associação civil de direito privado sem fins econômicos, qualificada como organização social, sendo um centro de referência regional na oferta de soluções tecnológicas para o setor produtivo, visando à modernização e ao desenvolvimento sustentável de Pernambuco e da Região Nordeste (SOUTO, 2008, p. 7-8).

continuada para melhor aproveitamento na atuação como gestor da informação e do conhecimento.

Portanto, pode-se considerar que a profissão de bibliotecário tem alicerçado práticas tradicionais, mas apresenta um aspecto inovador visto a evolução social e tecnológica vivenciadas na sociedade.

As bibliotecas universitárias são ambientes propícios à construção das atividades dos bibliotecários que, por sua vez, desempenham seus serviços de acordo com os setores em que atuam. Nesse sentido, “A biblioteca universitária deveria ser a concretização mais imediata de uma das características da instituição a qual serve: a atualização permanente do conhecimento” (MILANESI, 1983, p.69).

Ao reconhecer o importante papel dos bibliotecários nas bibliotecas universitárias e como o seu conhecimento nas práticas devem ser constantemente atualizados, o capítulo seguinte discorre sobre a criação do conhecimento.

## **2.2 Construção e compartilhamento do conhecimento**

A informação é um elemento que representa uma necessidade do universo humano, pois, por intermédio da informação, o ser humano adquire subsídios para construir o conhecimento. Sendo assim, na Ciência da informação, os termos informação e conhecimento são elementos de sustentação e evolução da área. Ademais, o fluxo crescente de informação possibilita que sua disseminação ocorra de forma contínua, porque ela é facilmente transmitida, já o conhecimento representa uma nova preocupação das organizações, uma vez que necessita de uma ação contributiva para que ele ocorra Nonaka e Takeuchi (1997). apresentam três semelhanças e diferenças entre conhecimento e informação:

- O conhecimento, ao contrário de informação, diz respeito às crenças e aos compromissos, ou seja, é uma função de atitude, perspectiva ou intenção específica;
- O conhecimento, diferente da informação, está relacionado à ação, ele sempre tem algum fim;
- Conhecimento e informação dizem respeito ao significado, isto é, é específico ao contexto relacional.

Os autores Nonaka e Takeuchi (1997) visualizam a teoria da construção do conhecimento como uma crença verdadeira justificada. A partir dessa crença, diferencia-se o que é proposto ao lado ocidental (natureza ocidental, não-humana absoluta do conhecimento) da visão oriental do conhecimento (processo humano dinâmico de justificar a crença pessoal



com relação à verdade).

Para Davenport e Prusak (2003), conhecimento não é dado nem informação, porém há uma relação entre eles. As empresas nem sempre estabelecem essas diferenças, o que pode acarretar no sucesso ou no fracasso organizacional. Nesse contexto, os mesmos autores colocam a definição de cada um e suas características:

- Dado: é um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos, apresentam registros estruturados, é utilizado normalmente de um sistema tecnológico, são quantificáveis e transferidos para as empresas.
- Informação: mensagem geralmente em forma de documento ou uma comunicação audível ou visível, exige uma mediação humana, unidade de análise, consenso em relação ao significado.
- Conhecimento: existe dentro das pessoas, faz parte da complexidade e invisibilidade humana.

Segundo esses autores,

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p.6).

Dessa forma, percebe-se que a informação, por suas características de transmissão contínua, permite oferecer a base para que tudo o que está sendo absorvido pelas pessoas possa se transformar em conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (1997), percussores dos estudos de geração do conhecimento, publicaram o livro “Gestão do conhecimento nas empresas”, o qual destaca que as empresas japonesas criam conhecimento e geram competitividade. Os autores ainda visualizam o conhecimento dividido em duas formas:

- Explícito: expresso em palavras, números e sons e compartilhado na forma de dados, fórmulas científicas, recursos visuais, fitas de áudio, especificações de produtos ou manuais, que pode ser rapidamente transmitido aos indivíduos de modo formal;
- Tácito: não é facilmente visível e explicável, é difícil de formalização, o que torna o compartilhamento dificultoso. Esse tipo de conhecimento está enraizado nas

ações e experiências corporais do indivíduo, assim como valores e emoções que este incorpora.

Esses dois tipos de conhecimento são opostos um ao outro. Os conhecimentos tácitos e explícitos não são isolados entre si, mas complementares (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). Ou seja:

No que tange ao conhecimento, o foco da gestão da informação é voltado para o gerenciamento do conhecimento “explícito”, enquanto a gestão do conhecimento preocupa-se com o gerenciamento do conhecimento “tácito”, objetivando o desenvolvimento da capacidade das pessoas em “explicitar” e compartilhar o seu conhecimento (TARAPANOFF, 2006, p.28-29).

Esses dois tipos de conhecimentos, tácito e explícito, apontados pelos autores permite-nos destacar a importância de identificá-los dentro das organizações com o intuito de, ao desempenhar ações, uma possa completar a outra.

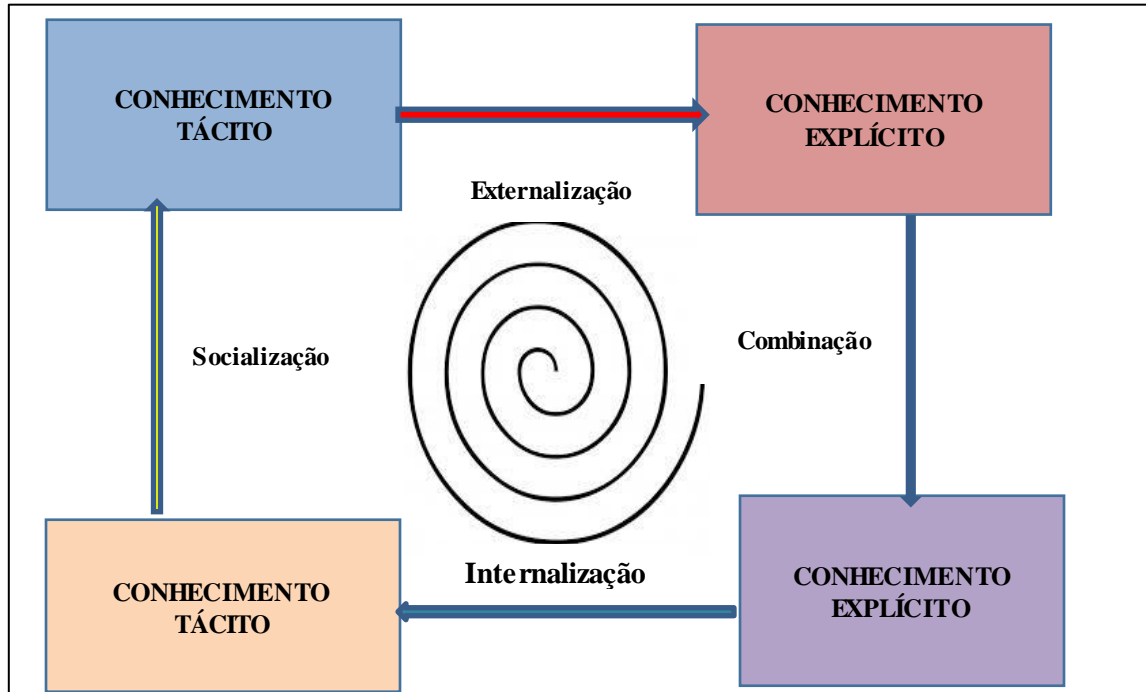
O conhecimento tácito, para que possa ser comunicado e compartilhado dentro da organização, deverá ser convertido em linguagem objetiva, ou seja, em palavras ou números que qualquer um possa compreender. É nessa conversão do conhecimento tácito em explícito que o conhecimento organizacional é criado (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

A transformação do conhecimento tácito em explícito é representada em três características:

- **Metáfora e Analogia:** por meio da metáfora as pessoas reúnem o que conhecem de novas formas e expressam o que sabem, mas que ainda não são capazes de dizer. Na analogia, há o processamento entre distinção de duas ideias ou objetos.
- **Do conhecimento pessoal ao conhecimento organizacional:** o conhecimento pode ser amplificado ou cristalizado a nível de grupo por meio de discussões, compartilhamento de experiências e observação. Sendo assim, os membros de uma equipe criam novas perspectivas fundamentadas no diálogo e no debate.
- **Ambiguidade e Redundância:** a ambiguidade permite a construção de novos significados por meio da forma de pensar dos indivíduos. Já a redundância possibilita o estímulo ao diálogo e à comunicação, possibilitando a criação de uma base cognitiva comum entre os funcionários, além de facilitar a transferência do conhecimento tácito. Essa fase ocorre principalmente no compartilhamento de ideias, mas também na difusão do compartilhamento explícito (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

A criação do conhecimento pode ser refletida em quatro modos de conversão no modelo SECI. A figura a seguir demonstra quais são esses modos e como ocorre essa conversão.

**Figura 1** - Modos de conversão do conhecimento



Fonte: Adaptado de Nonaka; Takeuchi (1997, p. 69).

Na socialização, ocorre o processo de compartilhar e criar conhecimento tácito por meio das experiências dos indivíduos. Na externalização, há a articulação do conhecimento por intermédio do diálogo e da reflexão de forma não direta. Na combinação, há a sistematização e aplicação do conhecimento explícito para os indivíduos. Enquanto que na internalização, o indivíduo aprende e adquire novo conhecimento tácito na prática. Cada modo do processo SECI envolve uma combinação diferente das entidades de criação do conhecimento: “Socialização: indivíduo para indivíduo. Externalização: indivíduo para grupo, Combinação: grupo para organização, Internalização: organização para indivíduo” (TAKEUCHI; NONAKA, 2008, p. 23).

Os conhecimentos tácito e explícito são estados de internalização e externalização individual, que se articulam na construção do conhecimento coletivo. Nesse sentido, nota-se que o conhecimento vai se transformando à medida que é passado de um indivíduo para outro e assim avançando para uma forma coletiva. Isto é, do conhecimento individual para o organizacional.

A criação do conhecimento organizacional é a capacidade de uma empresa de criar novo conhecimento, difundi-lo na organização como um todo e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas. Esse processo inicia-se de forma individual, depois amplia-se a

comunidades de interação, cruzam fronteiras entre seções, departamentos, divisões e organizações, dessa forma, chegam à criação de produtos (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Esse é o resultado da convivência entre os seres humanos, pois, embora haja sempre a modalidade de transmissão de dados a partir dos registros, informação e a partir de mensagens, obtemos conhecimentos de indivíduos ou de grupo de conhecedores ou mesmo a partir de rotinas organizacionais, o conhecimento passa a ser entregue por meio de meios estruturados: livros, documentos, contatos de pessoa a pessoa que vão de conversas até relações de aprendizado.

O conhecimento pode e deve ser avaliado pelas decisões e tomadas de decisões. Nessa perspectiva, Davenport e Prusak (2003) apresentam alguns componentes básicos para que os conhecimentos sejam avaliados, como:

- Experiência: aquilo que absorvemos de cursos, livros e mentores e por meio do aprendizado informal;
- Busca pela verdade fundamental: diz respeito à troca de experiências entre os indivíduos;
- Complexidade: capacidade de situar entre o certo e o errado na obtenção do conhecimento;
- Discernimento: a possibilidade de poder julgar o conhecimento diante das situações;
- Normas práticas e a intuição: atalhos para solução de novos problemas;
- Valores e crenças: são determinantes para aquilo que se quer conhecer (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p.107).

A partir desses conceitos, é possível compreender que o conhecimento nasce de forma individual e pode ser transformado para uma organização que adquire e utiliza meios de converter em novos conhecimentos. “As organizações precisam aprender a converter o conhecimento tácito, pessoal, em conhecimento explícito, capaz de promover a inovação e o desenvolvimento de novos produtos” (CHOO, 2003, p. 27). Corroborando essa ideia, Nonaka e Takeuchi (1997) ressaltam que, embora os gerentes estejam mais acostumados a lidar com o conhecimento explícito, o reconhecimento do conhecimento tácito é de suma importância, pois avança a premissa de uma organização de processamentos de informações para um organismo vivo, compartilha a mesma compreensão a respeito do que a empresa representa e que rumo está tomando, o que reafirma uma visão de uma organização do conhecimento.

[...] o conhecimento estruturado e explícito de patentes e relatórios não se torna utilizável simplesmente de sua codificação. Ele precisa ser avaliado e tornado acessível a pessoas que possam fazer algo com ele e beneficiar a organização (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p.103).

Essas transformações em torno do conhecimento tornam-se um desafio para as organizações, porque é de fundamental relevância compreender como ocorre o conhecimento até se chegar aos objetivos propostos na empresa, sendo o conhecimento um objeto individual e repassado para um nível organizacional.

Autores, como Nonaka e Takeuchi (1997), Davenport, Prusak (2003) e Choo (2003) apresentam-se como defensores da importância de o conhecimento tácito ser identificado e, depois, a relevância das organizações criarem mecanismos que possibilitem transformá-lo em conhecimento explícito para toda a organização.

O processo de criação do conhecimento organizacional ocorre em cinco fases:

- Compartilhamento do conhecimento tácito: nessa fase os indivíduos devem ser encorajados a um ambiente que propicie interagir uns com os outros por meio de diálogos pessoais.
- Criação de conceitos: um modelo mental é criado a partir do conhecimento tácito do indivíduo e, dessa forma, externalizado por intermédio de conceitos explícitos.
- Justificação dos conceitos: novos conceitos criados precisam ser justificados em algum momento do procedimento.
- Construção de um arquétipo: é o produto criado por meio dos novos conceitos.
- Difusão interativa do conhecimento: o conceito criado passa sempre por novas transformações, adaptando-se a novos conceitos criados (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

A transformação do conhecimento individual para o coletivo requer uma união entre o indivíduo e a organização. O indivíduo necessita se sentir confiante em repassar seus conhecimentos, e a organização, por sua vez, precisa apontar requisitos para esse contínuo processo de construção do conhecimento organizacional.

Tarapanoff (2006), destaca que entre as atividades de construir conhecimento está a partilha de soluções de problemas, fazendo com que os indivíduos com atribuições diversas, ao trabalharem juntos, experimentam, implementam, interagem novos processos e ferramentas, o que faz com que importem novos conhecimentos. A autora ainda ressalta a importância da informação, conhecimento e inteligência em corporações, pois estudos sobre teoria organizacional demonstram que as empresas criam e utilizam a informação em três pontos estratégicos:

- A empresa interpreta a informação sobre o ambiente de modo a dar significado ao que está acontecendo com a organização e ao que ela está fazendo (gestão da informação e inteligência competitiva);
- Cria novos conhecimentos, combinando a experiência de seus membros de modo a aprender e inovar (gestão do conhecimento);
- Processa e analisa a informação de modo a escolher e empreender cursos de ação apropriados (inteligência estratégica, considerada síntese do processo de trabalho da informação e do conhecimento).

É interessante que as organizações disponham de condições capacitadoras da criação do conhecimento, fornecendo um contexto apropriado para a facilitação das atividades em grupo e a criação e acúmulo do conhecimento em nível individual. Para tal algumas dessas condições são destacadas:

- Intenção: alcance de metas da organização;
- Autonomia: aos membros agirem de forma autônoma, contribuem para a automotivação do indivíduo;
- Flutuação e caos criativo: estímulo à interação entre a organização e o ambiente externo;
- Redundância: o estímulo de criação de conceitos diante de várias informações apresentadas;
- Variedade e requisitos: os membros da organização adquiram acesso às informações de todos os níveis da organização (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 14).

Portanto, é por meio do conhecimento que está sendo produzido pelos indivíduos que as organizações buscam formas de transformá-lo em conhecimento coletivo, alcançando benefícios para toda a organização.

### **2.3 Gestão do conhecimento**

A Gestão do Conhecimento (GC), cada vez mais, constitui-se foco de interesse nas organizações que percebem a importância do conhecimento como desafios organizacionais a serem alcançados. Esse conceito é advindo da sociedade do conhecimento no final da década de 80, cujo foco é gerenciar o conhecimento, transformando-o em um recurso organizacional para

obtenção de vantagem competitiva. É importante ressaltar que o tema segue em processo evolutivo, tanto no meio acadêmico quanto no organizacional (CASTRO, 2005).

Esse tema, discutido pelos autores especialistas na área, demonstra diferente viés. Para Alvarenga Neto (2008), a Gestão do Conhecimento pode ser compreendida pela metáfora de uma área “guarda-chuva” ao incorporar várias abordagens gerenciais e ferramentas facilitadoras ao diálogo e à intercomunicação. Ainda destaca-se que o termo Gestão do Conhecimento deve ser compreendido como gestão para as organizações da era do conhecimento. Além disso, a pesquisa realizada pelo mesmo autor evidenciou que os principais desafios impostos nas organizações que lidam com a gestão do conhecimento é promover a gestão de mudanças culturais e comportamentais, bem como a criação de um contexto favorável à criação e compartilhamento de informações e conhecimentos (ALVARENGA NETO, 2008).

Nesse contexto, percebe-se que o tema gestão do conhecimento vem sendo abordado de forma prática, trazendo a importância das organizações em promover a Gestão do Conhecimento e não somente gerir informações. Dessa forma, o compartilhamento é visto como um elemento favorável à transmissão da gestão do conhecimento. Para melhor compreensão do que vem a ser a gestão do conhecimento, destacam-se alguns conceitos de acordo com a literatura científica.

Gestão do conhecimento relaciona-se ao meio pelo qual são trabalhados os fluxos informais da organização de modo a extrair deles novos conhecimentos, ou seja, a gestão do conhecimento visa trabalhar o capital intelectual das organizações. “A gestão do conhecimento é um processo estratégico contínuo e dinâmico que visa gerir o capital intangível da empresa e todos os pontos estratégicos a e relacionados e estimular a conversão do conhecimento” (ROSSATO, 2002, p. 7 apud VALENTIM 2008, p. 247).

Bellini e Pereira (2008) conceituam a Gestão do Conhecimento como um conjunto de atividades capazes de criar, armazenar, disseminar e utilizar, de forma eficiente, o conhecimento na organização e atentando-se para o aspecto estratégico, que tem se tornado tão necessário ao ambiente moderno.

Já o autor Alvarenga Neto (2008) afirma que gestão do conhecimento é

[...] conjunto de atividades voltadas para a promoção do conhecimento organizacional, possibilitando que as organizações e seus colaboradores sempre utilizem as melhores informações e os melhores conhecimentos disponíveis, a fim de alcançar os objetivos organizacionais e maximizar a competitividade. Uma gestão com esse objetivo é capaz de estabelecer uma visão estratégica para o uso da informação e do conhecimento, bem como promover a aquisição, a criação, a codificação parcial e a transferência de conhecimentos tácitos e explícitos, estimular e promover a criatividade, a inovação, a aprendizagem e a educação continuada [...] (ALVARENGA NETO, 2008, p. 3).

Pode-se dizer que a gestão do conhecimento é um processo que se caracteriza por transformar e disseminar o conhecimento entre os membros dentro da organização, reconhecendo mecanismo para essa transformação e como esse conhecimento pode contribuir para a gestão estratégica da empresa. Alvarenga Neto (2008) ressalta que um dos objetivos da gestão do conhecimento organizacional é que esta pode ser compreendida como: gestão para o conhecimento, capacitação para o conhecimento ou promoção do conhecimento, ou seja, é favorecer ou criar condições, para que a organização possa sempre utilizar a melhor informação e conhecimentos disponíveis.

Promover a gestão do conhecimento é uma condição que as organizações devem planejar de forma conjunta com seus membros, pois todos são envolvidos em um projeto de gestão. Alguns princípios são apontados abaixo para desenvolver um projeto de gestão do conhecimento.

O conhecimento tem origem e reside na cabeça das pessoas.  
 O compartilhamento do conhecimento exige confiança.  
 A tecnologia possibilita novos comportamentos ligados ao conhecimento.  
 O compartilhamento do conhecimento deve ser estimulado e recompensado.  
 Suporte da direção e recursos são fatores essenciais.  
 Iniciativas ligadas ao conhecimento devem começar com um projeto piloto;  
 Aferições quantitativas e qualitativas são necessárias para se avaliar a iniciativa;  
 O conhecimento é criativo e deve ser estimulado a se desenvolver de formas inesperadas (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 28).

Alvarenga Neto (2008) afirma que a verdadeira gestão do conhecimento se preocupa entre outros com

A criação e o uso do conhecimento;  
 A gestão da inovação e da criatividade;  
 A aprendizagem organizacional e a preocupação com os registros e documentos que levam a criação e manutenção de repositórios de conhecimento e memória organizacional.  
 A mensuração e consolidação do capital intelectual encontrado nos capitais humanos, estrutural e do cliente.  
 A criação de condições favoráveis que devem ser propiciadas pela organização – doravante denominado “contexto capacitante” ou “ba”<sup>7</sup> – e que englobam, entre outros, muitos aspectos: definições estratégicas quanto a política de informação; a visão do conhecimento que é bem-vindo e que será nutrido pela organização; a cultura organizacional e políticas de seleção e contratações de novos colaboradores; e a criação de locais ou espaços – reais ou virtuais – de encontro de troca de informações (ALVARENGA NETO, 2008, p. 38).

---

<sup>7</sup>Segundo Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2001) apud Alvarenga Neto (2008), a eficácia da criação do conhecimento depende de um contexto capacitante – um espaço compartilhado que fomente novos relacionamentos; a ideia japonesa do ba (lugar) ou espaço de conhecimento, podendo ser físico, virtual, mental ou mais provavelmente todos os três.



É importante destacar que a Gestão do Conhecimento permite que o conhecimento individual e organizacional amplifiquem-se por meio de gestão, refletindo em melhorias profissionais e organizacionais. Os elementos condutores e facilitadores da GC são: pessoas, processos, tecnologia e liderança. A seguir, são detalhados os facilitadores.

a) **Pessoas:** O indivíduo é o elemento criador do conhecimento, o grupo é o elemento síntese e a organização é o elemento ampliador do conhecimento. De acordo com as pessoas desempenham um papel importante nos processos chave de GC, sobretudo de criação, compartilhamento e aplicação de conhecimento. As pessoas são geradoras e usuárias, criam e formam o capital intelectual da organização. São os repositórios de conhecimento tácito. O valor adicionado pelas pessoas – contexto, experiência e interpretação – que transforma os dados e informações em conhecimento. O sucesso de grande parte dos projetos de GC depende da vontade das pessoas em compartilhar conhecimentos.

b) **Processos:** Os processos referem-se a um fluxo de ocorrências que descrevem como os eventos funcionam na organização. São sequências de etapas sociais e tecnológicas, e na medida em que são projetados de forma eficaz contribuem para a melhoria da produtividade, qualidade, lucratividade e crescimento da organização. Devem ser avaliados periodicamente, incorporando novos conhecimentos e melhores práticas. O conhecimento está presente em todos os processos e se bem desenhado pode garantir um efetivo fluxo de conhecimentos.

c) **Tecnologia:** As tecnologias possibilitam acelerar os processos de GC, fornecendo técnicas e ferramentas eficazes que auxiliam na criação, armazenamento, compartilhamento e aplicação do conhecimento. Auxiliam na explicitação do conhecimento por meio de diversas ferramentas. Em caso de conhecimento tácito, a tecnologia facilita a colaboração on-line e off-line, levando a uma melhor comunicação e compartilhamento, tanto em nível formal como informal, permitindo a participação ao longo do tempo e à distância no processo de criação, compartilhamento e na retenção do conhecimento organizacional.

c) **Liderança:** A liderança gerencia e conduz as iniciativas de GC na organização. O envolvimento e apoio de uma liderança estratégica são fundamentais para o êxito de iniciativas de GC na organização. Portanto é vital o envolvimento da liderança desde o início. (WILSON, GOODMAN; CRONIM, 2007 apud JENOVEVA NETO et.al, 2012).

A gestão do conhecimento, ao que se demonstra, envolve elementos fundamentais para sua construção, como pessoas, processos, tecnologia e liderança. Sendo assim, nota-se que desenvolver um projeto de gestão do conhecimento é uma ação que requer um processo sempre em evolução e que traz benefícios a todos os membros da organização. No âmbito das Bibliotecas Universitárias, a gestão do conhecimento também pode ser desenvolvida, conforme apresentado nas próximas seções.

### 2.3.1 Bibliotecas universitárias e a gestão do conhecimento

As bibliotecas universitárias são ambientes encarregados de produzir e gerenciar

informação e conhecimento, características peculiares às bibliotecas, o que faz com que elas sejam continuamente planejadas para o bom desenvolvimento da organização. Castro (2005) ressalta que as universidades e suas bibliotecas caracterizam-se como fontes captadoras e organizadoras de informação, fazendo com que sua natureza, portanto, seja de compartilhamento e disseminação do uso de suas informações, pois são organizações que se caracterizam com base no conhecimento.

Nesse sentido,

As organizações do conhecimento baseiam-se em conhecimento, principalmente, na sua construção, pela capacidade de aprender e compartilhá-lo coletivamente. Esse coletivo transforma informações em conhecimento e seus ativos intangíveis são considerados mais valiosos que os tangíveis (CASTRO, 2005, p.36).

Corroborando essa ideia, Marques Júnior afirma que:

A Biblioteca Universitária (BU) é um dos principais veículos de disseminação da informação científica e está inserida na Universidade, que por sua vez desempenha um papel fundamental, ao lado do governo e da indústria, na geração de inovações tecnológicas que podem auxiliar no desenvolvimento da sociedade. A BU promove a aprendizagem dos clientes externos (alunos, professores e pesquisadores), contribui para a geração do conhecimento científico e tecnológico é, por natureza, considerada como uma organização do conhecimento (MARQUES JÚNIOR, 2010, p.7).

Castro (2005) em seus estudos produziu um instrumento diagnóstico para gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias. O estudo serviu para definir estratégias que viabilizem a gestão do conhecimento nesses ambientes organizacionais. Já Marques Júnior (2010), buscou investigar um comparativo entre a gestão do conhecimento desenvolvida nas bibliotecas do Brasil e de Portugal para melhorias das prestações de serviços e a produtividade das instituições. Nesse estudo, o autor salienta como incipientes as práticas de gestão do conhecimento.

O desenvolvimento da gestão do conhecimento nos últimos anos se tornou a principal preocupação para os bibliotecários e bibliotecas do mundo inteiro. Ele analisou o papel dos bibliotecários e bibliotecas em relação à gestão do conhecimento e sugere que os bibliotecários e bibliotecas na era do conhecimento digital devem ser os responsáveis pela gestão do conhecimento em suas respectivas organizações a fim de alavancar os ativos intelectuais e facilitar a criação de conhecimento (LEE, 2005 apud MARQUES JÚNIOR 2010, p.51).

Valentim (2013) ressalta que a Gestão da Informação e do Conhecimento propicia eficiência e eficácia aos serviços prestados nas organizações, mas, sobretudo, refletem um investimento no sujeito organizacional. Algumas iniciativas podem ser desenvolvidas nas

bibliotecas para aproveitar os benefícios da gestão do conhecimento, por exemplo, mapeamentos de fluxos formais/informais, desenvolvimento de competências, redes colaborativas, páginas amarelas (Who's Who), mapas conceituais, <sup>8</sup>*storytelling*, <sup>9</sup>*bencharking*.

Ainda a respeito da Gestão do Conhecimento em bibliotecas universitárias cita:

No entanto, ela deve também promover o processo de criação, armazenamento e compartilhamento do conhecimento organizacional no desempenho da sua função gerencial, tendo como alvo a clientela interna. Os principais desafios impostos às organizações envolvidas com a concentram-se na gestão de mudanças culturais e comportamentais e na criação de contexto organizacional favorável à criação, uso e compartilhamento informações e conhecimentos (MARQUES JÚNIOR, 2010, p. 7).

Percebe-se que a gestão do conhecimento em Bibliotecas vem se apresentando com uma conduta eficaz no ambiente das bibliotecas. Os benefícios do uso da gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias são

Construção de uma base documentada que ampara os processos decisórios dentro da biblioteca;  
 Melhoria da comunicação e interconectividade entre todos os setores da Biblioteca, de modo que as informações e o conhecimento possam fluir, de forma independente do desejo das pessoas, havendo também a redução dos obstáculos inerentes à separação geográfica;  
 Disponibilização integrada de dados, informações e conhecimentos importantes ao ambiente e funcionamento internos, e ao core business da biblioteca (que é a busca constante pela satisfação de seus clientes);  
 Racionalização de tarefas como consequência da padronização de procedimentos e conhecimento de normas;  
 Maior eficiência dos setores, independentemente da rotatividade de pessoas e/ou a eventual falta de algum membro da equipe;  
 Compartilhamento de experiências entre todos os membros das equipes bibliotecárias, em que conhecer o outro fortalece as relações interpessoais, fomenta e qualifica o diálogo, havendo a valorização do trabalho de todos;  
 Facilidade de compartilhamento de conhecimentos e troca de experiências entre as bibliotecas (benchmarking), o que leva a um maior aprendizado (DUDZIAK; BARBIN; GABRIEL, 2002 apud MARQUES JÚNIOR 2010, p.51-52).

Esses benefícios demonstram que a gestão do conhecimento em bibliotecas, assim como nas organizações como um todo, traz benefícios que envolvem, entre outros, a tomada de decisões, comunicação, eficiência e eficácia para a organização.

---

<sup>8</sup>Método composto por 5 (cinco) etapas: ouvir, aprender, descobrir, explorar, criar, as quais as organizações motivam pessoas e implementam novas ideias, desenvolvem a criatividade no ambiente organizacional, fortalecem a imagem e os valores organizacionais, disseminam valores organizacionais (cultura/ comunicação), promovem a colaboração entre os sujeitos organizacionais, compartilham conhecimento junto aos sujeitos organizacionais (VALENTIM, 2013).

<sup>9</sup>Por meio desse método pode haver a comparação sistemática de serviços e produtos elaborados/ produzidos com os oferecidos por outras unidades/serviços de informação considerados de excelência. Dessa maneira, procura-se adaptar um conceito amplo de excelência em determinado setor à realidade dos processos de uma unidade/serviço de informação, no qual necessita aprimorar determinada atividade (VALENTIM, 2013).

As bibliotecas universitárias, consideradas organizações do conhecimento, devem gerir seu próprio conhecimento a fim de aprimorar seus processos, dar suporte às tomadas de decisões, compartilhar o conhecimento organizacional e a expertise dos grupos, visando à qualidade dos serviços oferecidos (SILVA, 2016). Desenvolver a gestão do conhecimento requer iniciativas que contemplem, além de outros, o compartilhamento do conhecimento, de acordo com a próxima seção.

## **2.4 Compartilhamento do conhecimento**

O compartilhamento tem sido uma das atividades realizadas em ambientes organizacionais como forma de desenvolver a gestão do conhecimento. Choo (2003) enfatiza que conhecimentos e experiências encontram-se dispersos pela organização e concentram-se geralmente em indivíduos ou unidades de trabalho, muitas empresas tendem até a se reinventar por não conseguirem localizar o conhecimento especializado que existe na organização. Nota-se que o conhecimento torna-se elemento fundamental nos ambientes organizacionais, servindo como crescimento do indivíduo e da própria organização.

Souza (2016) ressalta que o compartilhamento torna-se um viés de construção de novos conhecimentos, alimenta a aprendizagem organizacional e contempla as necessidades emergentes nas atividades bibliotecárias. Dessa forma, conceitua compartilhamento do conhecimento como

O compartilhamento do conhecimento é o elemento central no processo de gestão do conhecimento, tendo como função compartilhar conhecimento, experiência e sabedoria, transferindo o know-how que cada membro possui dentro da organização. O compartilhamento pretende eliminar ou minimizar os esforços por meio da disponibilização desse know-how para todos os membros da organização, facilitando a resolução de problemas e a tomada de decisão (CASTRO, 2005, p.110).

Entre as ações capazes de construir conhecimento destaca-se a partilha de problemas, que favorece a colaboração de atribuições, criação de novos processos e ferramentas, gerindo assim a importação de conhecimentos (TARAPANOFF, 2006).

Araújo, Pereira e Oliveira (2010) apresentam uma proposta para promover um ambiente propício ao compartilhamento de informação e conhecimento entre os servidores do Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Eles identificam que incentivos à gestão do conhecimento é fundamental para a preservação do conhecimento organizacional, o aprendizado e vencer os desafios da mudança da cultura organizacional existente. É interessante destacar que a aprendizagem em nível de grupo apresenta estrutura

baseada nos processos básicos (WILSON, GOODMAN; CRONIM, 2007 apud JENOVEVA NETO et.al 2012, p.8-11).

**Compartilhamento:** Processo no qual novo conhecimento, rotinas e comportamentos são disseminados entre os membros do grupo. Com o processo de entendimento ou compreensão e aprendizagem o conhecimento passa a fazer parte do grupo e não de parte dos indivíduos.

**Armazenamento:** Processo que define como o conhecimento que foi aprendido pelo grupo deve ser armazenado e retido em repositórios de memória ou armazenados em locais de uso compartilhado. Existem os repositórios tácitos e explícitos.

**Recuperação:** Ocorre quando os membros do grupo podem encontrar e acessar o conhecimento armazenado. Os três processos são importantes, mas o compartilhamento é o núcleo mais importante, pois é quando desencadeia a aprendizagem. Aprendizagem individual é a base para o desenvolvimento de capacidades, mas a aprendizagem do grupo e da organização, por meio do compartilhamento e colaboração de conhecimentos, tem uma maior repercussão no sucesso organizacional.

Podemos dizer que o compartilhamento do conhecimento permite um processo de interação entre os indivíduos. Essas trocas advindas de suas atividades profissionais realimentam um ciclo do conhecimento nas organizações. Muitas vezes, o compartilhamento ocorre sem o indivíduo perceber, mas, no dia a dia, por exemplo, ocorrem decisões e manifestações em relação a uma estratégia de rotina definida em equipe, assim o compartilhamento faz-se presente. Nesse contexto, inúmeras formas (presencial e virtual) de compartilhamento são destacadas na literatura, o que permite que o compartilhamento seja documentado como um processo real na organização. Davenport e Prusak (2003) apontam opções de construção do conhecimento:

- Páginas amarelas: fornece informações sobre onde e como obter o conhecimento dentro da empresa.
- Salas de conversa: oferecer um chá e um espaço para contato com os membros para troca de conhecimento.
- Feiras do conhecimento: expor os conhecimentos gerados e os que desejam alcançar.
- Universidades corporativas e os fóruns reais ou virtuais: reunir pessoas para examinar assuntos de interesse mútuo.
- Intranet ou grupos de discussão, intranet ou bancos de dados de discussão *groupware*: reunir pessoas e documentos, porém exigir tempo ao participante.

Souza (2016) aponta um quadro de Práticas de Compartilhamento em dois níveis (tecnológico e não tecnológico) apresentados no quadro 1.

**Quadro 1** - Práticas de compartilhamento da informação e do conhecimento

Práticas	Descrição
Pares assistentes	Técnica usada por uma equipe de projeto para solicitar a assistência de colegas e peritos da matéria a respeito de uma questão importante que a equipe está enfrentando. Tem como finalidade executar a curva de aprendizado da equipe do projeto. São aproveitados a experiência e o conhecimento de pares como uma ferramenta valiosa que rende percepções imediatas e resultados.
Revisão de aprendizagem	Técnica usada por uma equipe de projeto para ajudá-la na aprendizagem individual durante o processo de trabalho. Aprender fazendo, permite aos indivíduos e as equipes, aprender imediatamente, tanto com sucessos, como com fracassos.
Revisão pós-ação	Técnica para avaliar as lições aprendidas em um projeto. Permite que os membros da equipe do projeto descubram por si mesmos o que aconteceu, e como sustentar pontos fortes e melhorar os pontos fracos. É estruturada como uma conversa informal com os demais membros da equipe do projeto e pode ser realizada após a conclusão do projeto cumprimento de qualquer marco importante de um projeto de longa duração.
<i>Storytelling</i> ou Narrativas	No contexto da GC, desde a sua criação, a contação de histórias tem sido utilizada como uma forma poderosa de compartilhar e transferir conhecimentos, especialmente experiências e conhecimento tácito. Consiste literalmente em contar uma história: uma pessoa que tem um conhecimento valioso conta histórias de sua experiência a frente de pessoas que querem adquirir conhecimento.
Espaço físico de trabalho colaborativo	São aspectos físicos do escritório, pois é onde tais interações humanas acontecem e devem suportar a partilha de conhecimentos, se for bem concebida para tal atividade.
Café do conhecimento	É uma maneira de ter uma discussão em grupo para refletir, desenvolver e compartilhar, quaisquer pensamentos e ideias que surgirão, de maneira amigável, sem julgamentos e com a percepção mais profunda dos compartilhamentos individuais.
Comunidades de prática	São grupos de pessoas que compartilham uma preocupação ou uma paixão por algo que eles fazem e aprendem como fazê-lo melhor com a interação regular. No contexto da GC, tornam-se intencionalmente ou espontaneamente para compartilhar e criar habilidades comuns, conhecimento e conhecimento entre os funcionários.
Taxonomia (Sistema de classificação)	É uma que fornece a estrutura para organizar a informações, documentos e bibliotecas de uma forma consistente. Essas estruturas ajudam as pessoas navegar, armazenar e recuperar dados necessários e informações em toda organização com a eficiência. Pode ser considerada com o um sistema de classificação, ou seja, ‘o índice’ para capital de conhecimento de uma organização.
Bibliotecas de documentos para Sistema de gestão de documentos	A manutenção de um repositório de documento com boa classificação/ ou taxonomia e metadados fundamental para a apresentação e, posteriormente, o sucesso na busca da informação certa. A biblioteca de documentos bem planejada leva a um sistema de gestão documental que será parte de qualquer portal de conhecimento ou sistema de gestão do conhecimento.
Bases de Conhecimento ( <i>Wikis</i> , etc.)	Contém informação estruturada de registros, de modo que podem ser classificadas, categorizadas e acessadas. Nela deve-se codificar o conhecimento que é considerado “crítico” para desenvolver e aplicar na organização, melhorando assim, o seu desempenho.
BLOGs	É um site muito simples que contém uma lista de entradas, normalmente em sentido inverso a ordem cronológica. As entradas são tipicamente pequenos artigos ou histórias, muitas vezes relacionada aos eventos correntes. No entanto, as entradas não têm que ser apenas textos simples. Eles também podem ser fotografias, vídeos, gravações de áudio, ou uma mistura de todos os tipos. O conteúdo de um BLOG pode ser criado por um único autor ou, no caso de alguns BLOGs mais populares, por uma coleção de escritores.
Rede social	É um grupo de pessoas que compartilham uma área social comum de interesse, serviço de rede social são sistemas <i>online</i> que suportam redes sociais. Os principais serviços normalmente que eles oferecem inclui: encontrar pessoas que tem interesses ou necessidades semelhantes; agregar as pessoas em grupos ou subgrupos, a ser capaz de se comunicar com esses grupos; e o compartilhamento de conteúdo, tais como, documentos de <i>links</i> para <i>sites</i> relevantes, ou até <i>streaming</i> vídeo.
VOIP (Voz sobre IP)	É capaz de enviar sinais tanto de áudio como de vídeo entre computadores, usando uma conexão de banda larga e alguns equipamentos, com uma <i>webcam</i> e um <i>headset</i> . Todos

	eles oferecem mensagens instantâneas e de transmissão de voz e também chamadas de vídeo.
Cluster do conhecimento	É um termo dado a um grupo, de diferentes indivíduos, equipes e organizações que se juntam geralmente na internet para melhor comunicar, colaborar, aprender e compartilhar conhecimento através do cluster Pode ser visto como um tipo de comunidade de prática, no entanto é mais focado, normalmente, com o objeto de combinar recursos de conhecimento para criar novos produtos e serviços inovadores e / ou organizar e competir com novas formas de para ganhar contatos de negócios maiores.
<i>Expertise Locator</i>	Ferramenta de tecnologia da informação (TI) que permite a utilização do conhecimento ou de partes do conhecimento existente, de forma eficaz e eficiente, fazendo a conexão entre as pessoas que precisam de conhecimentos específicos e as pessoas que possuem conhecimento. Pode ser páginas amarelas eletrônicas simples ou sistemas mais sofisticados para procurar automaticamente os peritos.
Espaços virtuais de trabalho colaborativo	É aquele que permite que as pessoas trabalhem conjunto, independentemente de onde estejam fisicamente. Em termos práticos significa em ter que envolver uma combinação de compartilhamento de documentos, edição colaborativa, e conferência de áudio/vídeo.
Mentoring ou Tutoria	É uma relação de trabalho entre um membro organizacional Senior e Junior com uma agenda intencionalmente concebida para transferir experiência e aprendizagem. O mentor tem experiência e antiguidade na organização, e pessoalmente, aconselha, treina, e promove o desenvolvimento da carreira do pupilo.
Portal do conhecimento	É muito mais que um portal de informação (uma porta de entrada para informação codificada e digital, normalmente realizada em documentos de bases de dados) No entanto, baseia-se em um portal de informação. Um portal de conhecimento além de conter, informação estruturada contém redes e comunidades de conhecimento, fóruns de discussão e espaços, e espaços de trabalho colaborativos para melhor incentivar, disponibilizar e transferir uma troca de conhecimento tácito mais espontânea. Desta maneira, acelera o processo de aprendizado, facilita e torna mais eficaz a transferência entre as formas de conhecimento tácito e explícito.
Compartilhamento de vídeo	Em sua forma mais simples é a capacidade de publicar conteúdos de vídeo, seja para um público específico ou para todo o mundo. Além de compartilhar o conteúdo, a maioria dos sites de hospedagem também permite algum nível de discussão. É um meio incrivelmente poderoso para capturar, compartilhar e consumir conhecimento.

**Fonte:** Compilado de Asian Productivity Organization (2010) apud Souza (2016).

Nesse contexto, pode-se reconhecer que o compartilhamento do conhecimento pode ser desenvolvido por intermédio de ferramentas tecnológicas e não-tecnológicas e suas práticas atuam como um mecanismo que favorece o desenvolvimento profissional, pessoal e organizacional. É interessante que a organização possibilite alternativas que incentivem seus profissionais na prática do compartilhamento.

#### 2.4.1 Compartilhamento e as tecnologias

Uma das formas de realizar o compartilhamento está relacionada com o uso das tecnologias, que possibilitam interação entre os indivíduos em tempo real ou acesso remoto e ainda facilita o armazenamento e a disseminação do conhecimento. “Recursos tecnológicos facilitam a aglutinação de comunidades detentoras de conhecimento e interesses afins,

promovem e incentivam a construção de conhecimentos e podem tornar-se imprescindíveis à organização” (TOMAÉL, 2005, p.37).As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) também representam importantes instrumentos favoráveis ao compartilhamento, como é mencionado abaixo.

O e-mail, a videoconferência e o sistema de redes são algumas ferramentas tecnológicas que abrangem as práticas formais de compartilhamento do conhecimento, capazes de fornecer uma estrutura facilitadora para distribuição e o intercâmbio do conhecimento organizacional. Outra ferramenta de apoio do compartilhamento formal do conhecimento é o mapeamento do conhecimento organizacional (GROTTO, 2008, p.176).

Um importante recurso conceitual, envolvendo a implantação ou manutenção de práticas de gestão da informação é o Mapeamento do conhecimento organizacional. “Essa ferramenta é capaz de fornecer uma infra-estrutura tanto para o armazenamento de conhecimentos explícitos como para a localização de conhecimentos tácitos” (GROTTO, 2008, p. 177).

Souza (2016) salienta que entre as principais práticas informais de compartilhamento dos bibliotecários estão: e-mail, telefone, redes sociais e conversas com colegas. Assim, pode-se considerar que as tecnologias facilitam as práticas compartilhadas. Areladas ao desenvolvimento da internet encontram-se ainda as redes sociais revolucionando, de modo geral, a sociedade que busca, de forma emergente, esses ambientes, desenvolvendo, inclusive, práticas de compartilhamento.

O compartilhamento do conhecimento ocorre em diferentes espaços, e as redes apresentam-se como grande facilitador na prática de compartilhamento, “Hoje o trabalho informal em rede é uma forma de organização humana presente em nossa vida e nos mais diferentes níveis de estrutura das instituições moderna” (MARTELETO,2001, p.72).

Nesse contexto, convém destacar o termo redes, como “Uma rede é um conjunto de nós interconectados. A formação em redes é uma prática humana muito antiga, mas as redes ganharam vida em nosso tempo transformando-se em redes de informação energizadas pela internet” (CASTELLS, 2003, p.7).

As redes evoluíram e ganharam forma no ambiente virtual, sendo assim, algumas definições são elencadas em torno das chamadas redes sociais. Para Spadaro (2013), uma rede social é constituída de grupos de pessoas que apresentam interesses comuns, compartilhando os seus pensamentos, conhecimentos e até trechos de suas vidas.



Rede social é gente, é interação, é troca social, é um grupo de pessoas, compreendido através de uma metáfora de estrutura de rede. Os nós da rede representam cada indivíduo e suas conexões, os laços sociais que compõe o grupo. Esses laços são ampliados, complexificados e modificados a cada nova pessoa que conhecemos e interagimos (RECUERO, 2009, p.25).

Por intermédio das redes sociais, entende-se que é possível, realizar trocas de informações que podem gerar conhecimento. Ainda, “redes são estruturas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação”(CASTELLS,1999, p. 198).Ademais, Recuero (2015)destaca que as redes sociais e sites de redes sociais são vistos como conceitos diferentes:

As chamadas “redes sociais” na internet são traduções das redes sociais dos espaços *off-line* dos indivíduos, de suas conexões sociais.No espaço on-line, essas redes sociais são demarcadas não somente pelos rastros deixados pelos atores sociais e pelas suas produções,mas também pelas suas representações(RECUERO, 2015, p. 23).

Uma rede social permite a interação entre as pessoas que delas utilizam para interagir sobre determinados assuntos o seu conceito é ampliado na visão da autora Recuero (2015), que define-a como

Um site de rede social é uma plataforma de comunicação em rede na qual os participantes 1) possuem um perfis de identificação única que consistem em conteúdos produzidos pelo o usuário, conteúdos fornecidos por outros usuários, e/ou dados fornecidos pelos sistema; 2) Podem articular publicamente conexões que podem ser vistas e cruzadas por outros; e 3) podem consumir, produzir e/ou interagir com fluxo de conteúdo gerado por usuários fornecidos por conexões no site (ELLISON; BOYD, 2013, p.158 apud RECUERO, 2015,p. 26).

Nesse viés, verifica-se que um site de rede social é uma plataforma com perfil, conexões que alimentam a rede e, na interação, há a produção e o consumo do conteúdo disponível, podendo ser um espaço quando se refere à interatividade com um ambiente mais completo e complexo. São citados como exemplos de sites de redes sociais: *Orkut, Facebook, Twitter*.

As redes sociais são as estruturas dos agrupamentos humanos, constituídas pelas interações, que constroem os grupos sociais. Nessas ferramentas, essas redes são modificadas, transformadas pela mediação das tecnologias e, principalmente, pela apropriação dela para a comunicação (RECUERO,2014, p.16).

As redes sociais são um marco presente na sociedade contemporânea e o seu uso com característica colaborativa tem se expandido aos mais diversos seguimentos e com

propósitos, cada vez mais, diferenciados, sobretudo, é um valioso instrumento de comunicação.

Em tempos de tecnologias e ferramentas web 2.0. a comunicação em redes sociais presume mais simetria entre emissores e receptores e constante troca de papéis entre eles, além da aceitação de diálogos, conversações e colaborações. Tudo isso obriga a organização a se posicionar estrategicamente em termos de comunicação, primando por uma comunicação on-line e off-line sistematizada, e sabendo do que suas ações terão desdobramentos (podendo ser alvo de manifestações de usuários, consumidores, *stakeholders* em geral) no meio físico ou digital. Basta ter acesso em sites de relacionamento ou aos *micros Blogs* para provar a tese citada (TERRA, 2011, p.21).

Furlan e Marinho (2012) enfatizam as redes sociais que possuem abrangência empresarial entre elas: o *Facebook*, *Twitter*, *Google+*, *LinkedIn*, *Orkut*, *Pinterest* e, não sendo exatamente uma rede social, mas tendo muita repercussão, o *Blog*. O quadro 2 a seguir apresenta conceitos em relação às redes sociais abertas.

**Quadro 2** - Redes Sociais Abertas

REDES SOCIAIS	CONCEITOS
Facebook	É um excelente exemplo de serviço 2.0. Implementa a maioria das características e princípios pertinentes da Web 2.0: criação de perfis pessoais públicos, escrita e leitura on-line, participação on-line, visualização e descarregamento de fotografias, criação de grupos de interesse, criação e administração de eventos, integração de Blogs, partilha de <i>mídia</i> , entre muitas outras possibilidades (ALVIM, 2011, p.14).
Twitter	É um serviço de <i>microblogging</i> , criado em 2006, pelos programadores norte-americanos Evan Williams, Jack Dorsey e Biz Stone. O termo <i>microblogging</i> refere-se à maneira pela qual o Twitter permite que seus usuários enviem e leiam atualizações pessoais de outros indivíduos de seu contato por meio de textos com o máximo de 140 caracteres - os chamados tweets - em tempo real. Assim, tudo o que ocorre na vida dos usuários do <i>Twitter</i> pode ser atualizado e aparecer instantaneamente na sua página pessoal, além de ser enviado a outros usuários que fazem parte da sua lista de “seguidores”, ou seja, aqueles que do seu círculo social de amigos reais ou virtuais (FURLAN e MARINHO, 2012).
Blog	É um espaço virtual, administrado autonomamente, que permite publicar uma espécie de diário pessoal ou, geralmente, conteúdos de qualquer tipo que aparecem em ordem cronológica, do mais recente ao mais antigo, que são conservados num arquivo sempre consultável. Os conteúdos podem ser enriquecidos com ligações para outros blogs e outros sites dentro de uma falsa teia de conexões recíprocas. Conforme novos materiais são inseridos, os mais antigos são posicionados embaixo até confluírem no arquivo semanal ou anual (SPADORO, 2013, p.30).

**Fonte:** Compilado de Alvim (2011), Furlan e Marinho (2012) e Spadoro (2013).

Percebe-se que as redes sociais são bastante diversificadas, o que desperta maior interesse pelos indivíduos que, muitas vezes, utilizam-nas a fim de verificar qual delas atende melhor às suas necessidades.

As redes sociais exercem um propósito central de conectar os indivíduos, porém essa conexão leva a diferentes relacionamentos, sejam eles o lazer, fins educacionais,

profissionais. As redes representam uma cultura de coletividade e atentos a essas particularidades é que os ambientes organizacionais buscam nas redes uma alternativa para um melhor envolvimento de equipes, colaborando com a possibilidade de construção de conhecimentos nas empresas.

Notam-se estudos na literatura científica destacando as redes sociais como alternativa para a interação entre as equipes de trabalho com o intuito de contribuir para a geração do conhecimento e que, por meio de redes, articulam-se no melhor contexto dentro da organização. Desde a primeira década do século XXI, tem se mostrado como ambientes informacionais ativos, os quais grande parte dos participantes consegue compartilhar seus conhecimentos tácitos, devido à facilidade de comunicação.

As redes sociais têm se mostrado como uma ferramenta eficiente para proliferar o conhecimento tácito e individual e produzido dentro da organização, auxiliando na construção do conhecimento organizacional baseado no conhecimento de cada um dos seus funcionários (COSTA, et al, 2008, p.192).

As redes conduzem ao aspecto de inovação nas organizações. Nesses ambientes existem espaços valorizados para o compartilhamento da informação e construção do conhecimento entre os indivíduos (TOMÁEL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005). O uso das mídias sociais traz uma facilidade para a criação do conhecimento entre os indivíduos. Esse olhar dado às redes sociais como inovador permite que seu uso seja fortalecido nos ambientes organizacionais.

Corroborando essa ideia, Costa, *et.al* (2008) visualizam as mídias sociais como uma ferramenta para o fortalecimento da Gestão do Conhecimento. Nesse sentido, seu trabalho se dá em torno de uma plataforma de amigos com funcionalidades de redes sociais criada com o intuito de facilitar mecanismos de comunicação e colaboração entre os membros de uma organização. A plataforma foi formalizada e utilizada pelos membros de uma organização. Nela foram incluídas as seguintes funcionalidades: perfis; histórias vividas pelos membros, relacionamentos, comunidades virtuais, inserção de objetos, folksonomia, perguntas, recomendações e notificações. Os autores ressaltam que, antes dessa plataforma, a organização já havia anunciado outras formas de compartilhamento utilizadas naquela instituição, como fóruns de discussão e e-mails, porém não houve êxito no que se refere ao compartilhamento do conhecimento de forma voluntária. Sendo assim, as redes sociais na internet são alternativas reais e viáveis na implantação de estratégias de gestão do conhecimento nas organizações, visto que são um grande auxílio para cooperação, colaboração e compartilhamento do conhecimento.

Dessa forma, pode-se dizer que as interações entre as equipes proporcionam uma

melhor comunicação entre os pares, fortalecendo as rotinas de suas atividades e podem se tornar um caminho relevante para gerir conhecimento. Ainda, salienta-se que a adoção de redes nas organizações requer um olhar especial da organização, mas também do engajamento dos profissionais que estão inseridos na rede, ordenando a melhor forma de compartilhar.

Para que seja mais eficiente, o compartilhamento da informação e do conhecimento em rede requer a adoção de uma postura de cooperação, em que os atores utilizem múltiplos recursos, valorizando tanto o contato pessoal quanto o uso da tecnologia como ferramenta de comunicação que culmine no aprendizado (TOMÁEL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p.93).

Santos, Melim e Paniago (2017) identificaram a rede social Facebook como um ambiente de formação continuada de professores. A aplicabilidade se deu por meio de oficina na criação de um grupo na rede social no qual as discussões e trocas de experiências eram possibilitadas. O Facebook tem se mostrado de forma positiva para a formação e o aprendizado, possibilitando a discussão de temas específicos entre os pares. Ainda de acordo com os mesmos autores, a constituição de laços e interações permitem a construção coletiva do conhecimento.

[...] as interações entre pares no desenvolvimento de um trabalho colaborativo entre um grupo em formação continuada na rede social Facebook, podem contribuir com processos reflexivos que permitam partilhas de experiências, novas ideias e ampliação dos saberes pedagógicos (SANTOS; MELIM; PANIAGO, 2017, p.15).

Percebe-se que, ao reconhecer o impacto dos estudos das mídias sociais voltadas para o compartilhamento do conhecimento, surge a possibilidade de crescimento desse tema no campo da Ciência da Informação.

Com base em seu dinamismo, as redes, dentro do ambiente organizacional, funcionam como espaços para o compartilhamento de informação e do conhecimento. Espaços que podem ser tanto presenciais quanto virtuais, em que pessoas com os mesmos objetivos trocam experiências, criando bases e gerando informações relevantes para o setor em que atuam (DICHARA; TOMÁEL; ALCARÁ, 2005, p.94).

Ao que parece, as redes sociais apresentam boas experiências no âmbito organizacional de quem as utilizam de forma dinâmica e usufruem de suas potencialidades. Salienta-se que o uso das redes sociais fortalece, sobretudo, as práticas de compartilhamento do conhecimento, elemento constituído na Gestão do Conhecimento.

Os estudos das mídias sociais são apontados ainda nos ambientes das bibliotecas que buscam estreitar as relações com seus clientes externos e internos. Dessa forma, a web 2.0 pode ser vista como uma oportunidade para as bibliotecas, pois, segundo Alvim (2011), é

preciso que haja um conhecimento das ferramentas sociais e das teorias de comunicação para o aproveitamento adequado dessas potencialidades. A autora ainda reforça que essas ferramentas contribuem para a comunicação entre os pares e os usuários da biblioteca que criam mecanismos de intercâmbio e cooperação, facilitando a partilha de conteúdos entre os pares (ALVIM, 2011).

Araújo, Pereira e Oliveira (2010) mostram duas ferramentas de práticas de compartilhamento do conhecimento como opções a serem utilizadas em um projeto de gestão e compartilhamento em um sistema de bibliotecas.

**BLOG:** Pretende-se com o BLOG promover o compartilhamento de informações relativas às atividades de trabalho do dia-a-dia dos colaboradores (catalogação, classificação, indexação, serviço de referência, entre outros). Poderão ser expostas dúvidas, boas práticas de trabalho, novidades, notícias, divulgação de eventos, etc. A postagem no BLOG poderá ficar sob a responsabilidade de um bibliotecário em cada biblioteca do SiBi. Os demais terão livre acesso para fazer comentários.

**Skype:** Pretende-se com o Skype estabelecer uma ligação direta entre todos os servidores do SiBi, diminuindo distâncias para facilitar a comunicação e consequentemente, o compartilhamento de informação (ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010, p. 253).

As redes sociais, no âmbito organizacional, como nas bibliotecas, possibilitam práticas de compartilhamento e podem ser utilizadas como facilitadoras na gestão do conhecimento. Nesses ambientes, a interação entre os participantes é o foco central do compartilhamento.

## 2.5 Gestão do conhecimento e as tecnologias

As transformações vivenciadas na sociedade abarcadas por novos paradigmas, inserção de tecnologias, altera as atividades nas empresas, como também o modo comportamental das pessoas. Nesse viés, o conhecimento torna-se, cada vez mais, valorizado nos ambientes organizacionais.

A internet não é mais um aglomerado de locais *web* isolados e independentes entre si, embora conectados e postos na rede, mas deve ser considerada como um conjunto de capacidades tecnológicas alcançadas pelo homem no âmbito da difusão e do compartilhamento de informação e saber (SPADARO, 2013, p.10).

A internet está se desenvolvendo, cada vez mais, e transformando-se em uma rede de contatos sociais, ou seja, o que era vista como um local ligado à consulta para obter informações, agora

está mudando (SPADORO, 2013).

A tecnologia da informação possibilita que o conhecimento de uma pessoa ou de um grupo seja extraído, estruturado e utilizado por outros membros da organização e por seus parceiros de negócios no mundo todo. A tecnologia ajuda também na codificação do conhecimento e, ocasionalmente, até mesmo sua geração. Todavia, tecnologia da gestão do conhecimento é um conceito mais amplo, que abrange muito mais que Notes e Web (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p.151).

Davenport e Prusak (2003) ressaltam algumas características em torno das tecnologias de informação. Estas armazenam dados e informações, há processos realizados sem intervenção humana. Já a tecnologia do conhecimento transforma dados e informação em conhecimento, há um valor agregado pelas pessoas, contexto, experiências, interpretação e tende a ser mais interativa entre os usuários.

Corroborando esse contexto, Bellini e Pereira (2008) apontam benefícios no uso da internet na gestão do conhecimento:

- Em consonância com as características de redes, o uso da internet na gestão do conhecimento serve para criação de programas e ambientes que propiciam a captação, o armazenamento e a difusão do conhecimento;
- Seus terminais on-line favorecem a interação entre os indivíduos, colaborando com a criação do conhecimento;
- Inovações tecnológicas e ferramentas de buscas permitem localizar material de relevância e qualidade;
- Comunicação inter-organizacional e o relacionamento com agentes da indústria e comércio-clientes, fornecedores, concorrentes e parceiros;
- Criação de redes colaborativas que podem intercambiar conhecimento estratégico para alcançar objetivos mutuamente benéficos.

As informações sobre onde localizar o conhecimento dentro da organização são altamente imperfeitas. Muito do atual interesse na gestão do conhecimento decorre do fato de que as organizações carecem de informações sobre onde está o conhecimento e, portanto, tem dificuldade de chegar até ele e usá-lo (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 47).

Davenport e Prusak (2003) apontam três fatores que levam ao mercado do conhecimento a operar de forma ineficiente:

- Informações limitadas: um dos interesses da gestão do conhecimento é perceber que muitas das empresas não sabem onde procurar o conhecimento que já possuem, faltam mapas e páginas amarelas.

- Conhecimento assimétrico: há profusão de conhecimento em determinado assunto de um departamento e falta, desse mesmo conhecimento, em outro.
- Conhecimento localizado: reuniões face a face costumam ser a melhor maneira de obter conhecimento.

Bellini e Pereira (2008) apontam algumas tecnologias de apoio à colaboração utilizadas dentro das empresas, compiladas de autores consagrados na temática e apresentadas no quadro 3.

**Quadro 3** -Tecnologias de apoio à colaboração

Páginas amarelas ou mapas do conhecimento	São bancos de dados on-line de colaboradores portadores do conhecimento, acessíveis a todos os usuários da pesquisa, localização, comparação de fontes presenciais do conhecimento. Seu principal objetivo é indicar para as pessoas onde ir quando necessitarem de determinado conhecimento. Ferramenta de avaliação do estoque do conhecimento corporativo. (DAVENPORT; PRUSAK, 1998 apud BELLINI; PEREIRA, 2008).
Repositório de conhecimento	São conjuntos de conhecimentos explícitos (estruturados) formatados obtidos de fontes internas e externas (DAVENPORT; PRUSAK, 1998 apud BELLINI; PEREIRA, 2008).
<i>Workflow</i>	Tecnologia que possibilita automatizar processos, relacionando-se e potencializando-se por meio de dois componentes: organização e tecnologia (CRUZ, 1998 apud BELLINI; PEREIRA, 2008). Além disso, permite a organização sistematizar o fluxo de documentos, tornando acessível aos colaboradores o conhecimento de uma rotina, ainda, pode transportar o conhecimento de um processo inteiro de trabalho.
<i>Groupware</i>	É o nome dado a tecnologias de informação de apoio ao trabalho em grupo, como reuniões presenciais ou a distância (TORRES, 1995 apud BELLINI; PEREIRA, 2008). Ligados a essa tecnologia temos os grupos de discussão na internet que entre os benefícios estão: interatividade, pois permite às pessoas obterem informações, tirar dúvidas em tempo real, aprender em grupo por meio de questionamentos e percepções diversas, contribuindo para o desenvolvimento de novos conhecimentos.
<i>Intranets</i>	São redes privadas e completas que permitem o gerenciamento de informações necessárias à organização por meio de processos e protocolos de internet (TITTEL; STEWART, 1997 apud BELLINI; PEREIRA, 2008). Os recursos de hipertexto das intranets criam a possibilidade de capturar pelo menos uma fração significativa do conhecimento dos especialistas, explicitando o conhecimento tácito (DAVENPORT; PRUSAK, 1998 apud BELLINI; PEREIRA, 2008). Uma intranet possibilita maior aproveitamento da inteligência da empresa, permitindo que os usuários criem, acessem e distribuam informações com facilidade (PATTERSON, 1997 apud BELLINI; PEREIRA, 2008). Pode permitir que os indivíduos, nas organizações, falem uns com os outros, compartilhem ideias, desafiem-se mutuamente e desenvolvam novos conhecimentos.

Fonte: Adaptado de BELLINI; PEREIRA (2008).

Essas tecnologias podem abranger as práticas de compartilhamento e de gestão, proporcionando à organização maiores benefícios na sua instalação. Para a organização, é interessante utilizar a tecnologia em seus projetos de Gestão do Conhecimento, porém projetos de conhecimento anteriores já devem ser trabalhados nos ambientes. Isso, porque, uma vez

construído um projeto de gestão, torna-se interessante dispor de um manual on-line para o funcionário, melhores práticas como sinônimo de conhecimento, saber que nem todos estão como gerentes do conhecimento, documentar tudo que você faz pela empresa, utilizar acesso restrito, visualizar que o conhecimento está em forma horizontal na organização, saber que criar conhecimento deve servir aos maiores propósitos da organização, e será difícil determinar quais tipos de aplicativos são mais interessantes para a organização até que se façam experimentos. No momento não existe uma tecnologia certa para a gestão do conhecimento (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

A esse respeito Horta e Barbosa (2017) apontam algumas barreiras quanto à inserção da gestão do conhecimento nas organizações no tocante às tecnologias, conforme o quadro a seguir.

**Quadro 4-** Principais barreiras tecnológicas à gestão do conhecimento

BARREIRAS	CITAÇÕES
Falta de tecnologias que atendam às necessidades de compartilhamento.	10
Falta de familiaridade, habilidade e experiência com o novo sistema de TI.	9
Falta de gestão na comunicação das vantagens e valores das práticas de compartilhamento do conhecimento.	7
Expectativas irrealistas dos funcionários sobre o potencial da tecnologia.	7
Práticas de compartilhamento restritas ao ambiente físico e layout das áreas de trabalho.	6
Incompatibilidade entre os requisitos das pessoas e os sistemas de TI.	6
Falta de treinamento de funcionários aos novos sistemas de TI.	6
Falta de integração da estratégia e iniciativas de compartilhamento das metas e objetivos da empresa.	5

**Fonte:** Adaptado de Horta e Barbosa (2017).

As tecnologias complementam as atividades de gestão já desenvolvidos nas organizações, ressaltando que os indivíduos participantes do projeto são os elementos principais no desenvolvimento da atividade. Dessa forma, a organização deve tentar atender às necessidades da empresa na escolha da ferramenta tecnológica e às necessidades dos participantes.



A utilização de ferramentas é aplicada nas práticas de compartilhamento e ainda nos projetos de gestão do conhecimento. No universo da gestão, destaca-se o uso de ferramentas como canais de armazenamento do conhecimento criados e disseminados nas organizações. O quadro 5 apresenta alguns exemplos de como realizar a explicitação e registro do conhecimento pontuado por Mattera (2014).

**Quadro 5** - Formas de explicitação e registro do conhecimento

TIPOS DE REGISTRO	DESCRIÇÃO
Manuais, Relatórios, Procedimentos	Constituem parte da documentação técnica/ administrativa gerada no âmbito da organização e são resultados de suas atividades.
Bases do conhecimento (lições aprendidas, boas práticas, pontos de atenção)	São repositórios onde são disponibilizados os conteúdos provenientes de lições aprendidas, boas práticas, pontos de atenção identificados durante a fase de um projeto ou execução de um processo. Estas objetivam disseminar a experiência de situações que poderão vir a ser analisadas em situações futuras.
Ações de memória	São desenvolvidas para preservar, integrar e divulgar a história e a evolução organizacional, facilitam a organização do conhecimento sobre processos, produtos, serviços e relacionamento com os clientes.
Registros de estudos de caso	Sistematização de conhecimentos e experiências significativas e relevantes obtidos para a empresa.
Intranets ou portais corporativos	Constituem importantes canais de disseminação da informação e podem auxiliar no esforço de compartilhar conhecimentos pelo fato de proporcionarem meios centralizados os quais os profissionais podem recuperar e analisar dados que se difundem no ambiente corporativo. Nesse ambiente, também pode se personalizar o acesso à informação e disponibilização de ferramentas que incentivem a colaboração e a construção do conhecimento coletivo.

**Fonte:** Adaptado de Mattera (2014).

As tecnologias contribuem para o fortalecimento da gestão do conhecimento, pois ambientes organizacionais que as utilizam possibilitam uma melhor recuperação daquilo que foi produzido pelos membros da sua instituição, além de facilitar a construção de novos conhecimentos. A esse contexto convém citar:

A tecnologia desempenha papel essencial na Era do conhecimento, consistindo na adoção de ferramentas e métodos que objetivam facilitar a captação, a estruturação e a disseminação do conhecimento anteriormente desestruturado e disperso na organização ou restrito a poucas pessoas por meio de manuais e normas complexos, tendo em vista a sua utilização de forma estratégica e racional por todos os colaboradores. O atual desenvolvimento tecnológico na área da informação e do conhecimento é um dos aspectos importantes nessa ênfase das organizações (STEWART, 1998 apud BELLINI; PERREIRA, 2008, p.247-248).

No SIBIUFS, as TICs estão presentes em atividades diárias dos bibliotecários com o uso do catálogo coletivo Pergamum, e-mail, site, redes sociais, aplicativos, entre outros, fazendo com que seja possível utilizá-la como recurso de um projeto de gestão do conhecimento compartilhado.

## **2.6 Ferramentas facilitadoras da gestão e compartilhamento do conhecimento**

Para as práticas de compartilhamento e a fim de contribuir com a gestão do conhecimento, as organizações fazem uso de ferramentas tecnológicas e não tecnológicas. Neste estudo, buscou-se destacar algumas características de ferramentas tecnológicas, destacando suas potencialidades para a gestão do conhecimento compartilhado.

O Facebook, de acordo com Peixoto (2018), é um site de relacionamento social, que busca tornar as pessoas mais conectadas e tem como missão fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado. Ainda de acordo com o autor algumas considerações a respeito do Facebook, a saber:

- foi desenvolvido em 2004 por Mark Zuckerberg e os cofundadores Dustin Moskovitz, Chris Hughes e Eduardo Saverin;
- disponibilizam aos seus usuários algumas funcionalidades, como a possibilidade de fazerem publicações, curtirem páginas, participarem de grupos, trocarem mensagens, compartilharem, comentarem e esboçarem reações nas publicações dos amigos e das páginas, usarem aplicativos disponíveis dentro da própria rede social e entre outros recursos;
- para usar o Facebook, é necessário criar uma conta e, ao se cadastrar, automaticamente, é criado um perfil pessoal que representa um indivíduo;
- funciona por meio de perfis e comunidades. Em cada perfil é possível acrescentar módulos de aplicativos (jogos, ferramentas, etc.);
- além dos perfis, existem as páginas ou fanpages que podem ser criadas e administradas por qualquer pessoa que tenha uma conta no Facebook. Elas servem para empresas, marcas, organizações e figuras públicas compartilharem suas histórias e conectarem-se com as pessoas.

Para este estudo, visando apresentar as características do Facebook, destacamos a criação de grupos de discussão, o que poderia ser uma alternativa para um projeto de gestão compartilhada.

Para Wherley (2010) apud Martins (2015), o grupo do Facebook define-se como um conjunto de pessoas que se associam para demonstrar apoio a um assunto ou causa específica. Esses grupos facilitam a interação com grupos de pessoas específicos, como familiares, membros de equipe ou colegas de trabalho. Estes são espaços onde se pode compartilhar atualizações, fotos ou documentos e trocar mensagens com outros membros (FACEBOOK, 2019). Nesse contexto, são destacadas algumas particularidades:

- O usuário que cria um grupo no Facebook passa a ser o administrador deste e deve escolher um nome para o grupo, bem como defini-lo como aberto ou fechado;
- Nos grupos abertos, as postagens e interações dos participantes ficam disponíveis para qualquer pessoa com acesso à rede social. Já nos grupos fechados, apenas os participantes podem fazer postagens e ver as interações do grupo;
- Cada página do grupo é composta de um perfil que inclui informações sobre o grupo, fotos, discussões e informações de contato do grupo;
- Além disso, os membros podem se comunicar por meio do mural de postagens disponível na página inicial do grupo (FACEBOOK, 2019).

Martins (2015) destaca ainda que nos grupos de discussão as mensagens postadas pelos participantes são organizadas cronologicamente no mural, ou seja, as mensagens que aparecem primeiro são aquelas postadas recentemente ou aquelas que tiveram interações, como comentários ou curtidas recentes:

- As ações que podem ser desempenhadas no grupo assemelham-se a possíveis ações no Facebook, isto é, os membros podem postar mensagens por meio de texto escrito, enviar de imagens ou links, curtir e comentar as postagens dos demais participantes e a quantidade de curtidas, além de visualizar o nome dos perfis que curtiu e viu as postagens;

Park, Kee e Valenzuela (2009) apud Martins (2015) apresentam outra característica dos grupos do Facebook que é a assincronicidade, ou seja, os participantes não precisam estar on-line simultaneamente para interagirem. Eles podem ler, postar e comentar postagens em momentos diferentes. Contudo, a comunicação pode acontecer de maneira síncrona. Isso ocorre quando os interactantes estão on-line no momento da interação e as respostas acontecem em um espaço temporal compartilhado.

Outra ferramenta facilitadora da gestão e do compartilhamento é o Blog; O uso do blog pode ser visto em diversos seguimentos da sociedade, permitindo maior divulgação de informações de forma coletiva.

BLOG é simplesmente uma página de internet muito fácil de implementar e colocar no ar. Alia-se a isso o fato de que possui uma interface agradável e simples de usar, o que abre as portas para qualquer pessoa que não saiba os segredos da programação web. Apesar de ser publicado cronologicamente, o BLOG possui Classificações por categorias e a possibilidade de busca nas publicações anteriores dentro dele mesmo. Além, claro, da troca de links, formando uma cadeia contínua com o mundo todo (CIPRIANI, 2006, p.25).

Para Amaral, Recuero, Montardo (2009), as definições para o blog apresentam três concepções atreladas ao seu conceito. A primeira é o caráter estrutural baseado na estrutura da publicação resultante do uso do blog. Nessa perspectiva, as autoras afirmam que uma definição mais popular para os blogs é aquela que aponta para essa ferramenta a partir da presença de textos organizados por ordem cronológica reversa, datados e atualizados com alguma frequência.

Outro grupo de autores defende o conceito que Amaral, Recuero, Montardo (2009) chamam de concepção funcional, nessas definições as autoras refletem a noção de blog como uma ferramenta capaz de gerar uma estrutura característica, constituída enquanto mídia, ou seja, um mecanismo mediado por computador. Outra definição conceitual sobre os blogs tende a compreendê-los como artefatos culturais, isto é, a percepção dos blogs como espaços de sociabilidade, como constituintes de redes sociais está presente nessa vertente.

Independentemente de os BLOGs serem interpretados sob um viés estrutural, funcional ou como artefato cultural, eles consistem em suportes para a comunicação mediada por computador, ou seja, permitem a socialização on-line de acordo com os mais variados interesses (AMARAL, RECUERO, MONTARD, 2009, p.35-36).

Alguns usos do blog são destacados por Amaral, Recuero e Montardo (2009):

- Constituição de estruturas sociais (compreendendo os blogs como ferramentas de comunicação e, conseqüentemente, de interação social);
- Relações entre blog e jornalismo;
- Com fins institucionais, sendo que uma variedade de práticas pode ser empreendida com o que se convencionou chamar de blogs corporativos;
- Para fins promocionais das organizações;

- Objetos de percepção e análise de risco para imagem das organizações com a elaboração de ontologias em torno do negócio do ou das áreas de interesse do cliente;
- As questões de gênero e de identidade;
- O cruzamento entre blog e literatura;
- Blog como forma híbrida de entretenimento;
- Utilização de blog por Pessoas com Necessidades Especiais (PNE);
- Blog em Educação.

Para esta pesquisa convém destacar o uso do blog em ambientes corporativos

Os BLOG corporativos permitem uma maior interatividade e instantaneidade na comunicação da organização com os públicos interno (colaboradores, acionistas) e externo (fornecedores, clientes finais, possíveis investidores) da organização (CIPRIANI, 2006, p. 39).

Para Cipriani (2006), a utilização do blog nas empresas é um canal de comunicação veloz e com valor agregado, pois possui uma leitura agradável e cronológica, além de ser fácil de fazer e manter, custa pouco, possui navegação intuitiva e simples, abre espaços para comentários, disponibiliza a troca de links, é personalizado, faz parte de um nicho e é especialista, demonstra o conhecimento da sua empresa e permite a criação de uma comunidade. O blog em empresas permite colaborar com a gestão do conhecimento.

Os BLOG já nasceram com muitas das propriedades técnicas necessárias para uma gestão do conhecimento eficiente, como possibilidade de buscas por palavras-chave, classificação do assunto por categorias e, principalmente, a simplicidade na manutenção e atualização. Eles permitem encontrar a informação rapidamente e aumentar a produtividade por meio de uma ferramenta de baixo custo (CIPRIANI, 2006, p.53).

Ainda segundo Cipriani (2006) algumas armadilhas são apresentadas no uso do blog nas empresas:

- Até que ponto o blog pode substituir (se realmente substitui) ferramentas já usadas nas empresas?
- Postagens de publicações que não estão cobertas ou claras na política de uso do blog e pode prejudicar a empresa;
- Simular ou mentir no conteúdo que será escrito ou simular personagem fictício;
- Os blogs devem ser vistos como complemento para outras ferramentas, como e-mail, mensagens instantâneas, mensagens de voz e outros;

- O uso do blog também não é aconselhável se desejamos a criação de um banco de dados mais complexo, pois o ele é composto por textos corridos e poderá ser indexado somente por palavras-chave sem hierarquia e apenas na ordem cronológica, o que deixa limitado o armazenamento de documentos eletrônicos;
- O blog dificilmente substituirá o portal de internet ou da intranet de uma companhia, pois suas conversas possuem teor informal.

### 2.6.1 Comunidade de Prática SIGAA-UFS

O Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) faz parte de uma ferramenta de gestão utilizada na UFS. Todos os usuários que possuem uma matrícula ativa com login e senha (docentes, técnicos administrativos, discentes, gestores, público em geral) têm acesso ao SIGAA.

Os sistemas de gestão acadêmica são sistemas de informação<sup>10</sup> que disponibilizam funcionalidades de controle de dados dos discentes, docentes, cursos, disciplinas, arquivos e material de apoio que atendam às necessidades de uma instituição de ensino, contemplando a gestão e o planejamento seja ela pública ou privada, além de otimizar recursos humanos, físicos, materiais e financeiros (ZIULKOSKI, 2010, apud FONTES NETO, 2017).

O SIGAA é um sistema de informação *web* corporativo que informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (stricto e lato sensu), ensino técnico, ensino médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual (BARROCA FILHO; AQUINO ROSA, 2013,p.2).

Na UFS, entre esses módulos, utiliza-se ainda o módulo denominado ambientes virtuais implementado no ano de 2012, que dá acesso à comunidade virtual. Trata-se de um ambiente que proporciona a socialização e interação virtual aos usuários do sistema acadêmico. Este se assemelha ao Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA), porém não está vinculado à nenhuma turma. A interação e o compartilhamento ocorrem por meio de fóruns,

---

<sup>10</sup>Sistema de Informação (SI) é um grupo de componentes que estão inter-relacionados e que visam uma meta comum a partir do recebimento de informação, produzindo resultados em um processo organizado de transformação. Esse sistema tem como função coletar, processar, armazenar, analisar e disseminar informações (OLIVEIRA, 2011, p. 67 apud FONTES NETO, 2017, p. 23).

tópicos de discussão, download de arquivos, enquetes, notícias e chats para os seus participantes. É possível criar várias comunidades sobre os temas que forem convenientes e deixá-las públicas a qualquer usuário do sistema ou restrita a um grupo de convidados, tudo isso de acordo com a necessidade (UFS, 2019).

Diante da facilidade de acesso, há confiabilidade das informações, já que o SIGAA é um sistema corporativo da UFS. Além disso, o ambiente virtual apresenta abas que podem servir para um projeto de gestão do conhecimento, pesquisas relatam sua potencialidade diante do aspecto de compartilhamento, como a apresentada por Gerbasi (2017) traz uma pesquisa sobre “compartilhamento da informação e do conhecimento na comunidade virtual do SIGAA-UEPB (Universidade Federal da Paraíba)”, na qual a comunidade virtual apresentou aspectos facilitadores do compartilhamento, como motivação e satisfação dos sujeitos em compartilhar no ambiente, porém ocorreram alguns inibidores no compartilhamento, por exemplo, pouco relacionamento entre os agentes, a cultura e a estrutura da organização para o compartilhamento, bem como o entendimento dos colaboradores quanto ao uso dos recursos disponíveis. Diante desse contexto, entende-se que para um melhor aproveitamento da comunidade virtual, faz-se presente a necessidade de um manual que potencialize seu uso entre os usuários do SIGAA. A seguir apresenta-se a metodologia dessa pesquisa.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa buscou informações sobre a GC e as práticas de compartilhamento entre bibliotecários do SIBIUFES, sobretudo, com o uso de ferramentas tecnológicas. A proposta foi de apresentar, em forma de guia, uma ferramenta tecnológica que contribua para as práticas de gestão e compartilhamento do conhecimento entre os bibliotecários. Esse guia servirá para uso posterior pelo SIBIUFES. Com base no objetivo desta pesquisa, a metodologia foi delineada no contexto da Ciência da Informação.

A metodologia constitui o caminho a ser percorrido para se atingir os objetivos da pesquisa a fim de responder os seus questionamentos por meio de métodos que venham validar seus resultados. Souza (2003) entende que o principal ponto de partida em uma pesquisa é observar e, posteriormente, identificar os fenômenos carentes de investigação e deles obter respostas as quais extrair-se-á novos questionamentos. Para o autor, discutir a metodologia no campo da CI é sinônimo de múltiplas possibilidades, porque a maioria das pesquisas está voltada para atender necessidades coletivas por meio dos processos informacionais (SOUZA, 2003).

Gómez (2000) entende que a metodologia para a CI também passou por inúmeros desafios presentes na Sociedade da Informação. Tendo os seus projetos amparados pela inovação informacional e construção do conhecimento, via esta, que inclui ações voltadas à inclusão e democratização da informação, num contexto de transformação social. Em sua reflexão explica:

A metodologia da pesquisa designa, de maneira ampla, o início e orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção direciona-se à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas. Os métodos, quantitativos, qualitativos, comparativos, assim como as técnicas de coleta e análise da informação, definem a direção e modalidade das ações de pesquisa de modo secundário, estando já ancorados num domínio epistemológico e político que acolhe e legitima as condições de produção do objeto da pesquisa (GÓMEZ, 2000, p. 1).

Tratando-se de uma área em expansão que dialoga com diversas áreas do conhecimento, mas sempre direcionada ao objeto da área, que é a informação, a metodologia em Ciência da Informação desenvolve-se elencando múltiplas possibilidades de pesquisas que, na concepção de Smit (2010), possuem objetivos práticos e aplicados devido à sua relação significativa e consistente com a comunicação, porque, a seu ver, não há comunicação sem informação.

Ainda no contexto das várias possibilidades da pesquisa científica e trajetória



metodológica, Valentim (2005) explica que os pesquisadores devem conhecer os diversos tipos de pesquisas para melhor ajustar aquelas que possam responder às suas questões de pesquisa.

Estes são procedimentos que não se constroem sem o auxílio da abordagem teórica, porque os objetivos podem ser modificados ao decorrer da pesquisa com a inserção dos pesquisadores em campo e o confronto com a realidade do fenômeno. Nesse sentido, Minayo (2004, p. 16) justifica que “a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas de abordagem da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador”.

Dessa maneira, inicialmente, a pesquisa foi essencialmente bibliográfica, com isso, buscou-se identificar na literatura consolidada os teóricos: Nonaka e Takeuchi (1997), (2008); Choo (2003); Davenport e Prusak (2003); Recuero (2014); Alvarenga Neto (2008). Esta pesquisa caracterizou-se de objetivos exploratórios e descritivos, abordagem qualitativa. Quanto aos procedimentos técnicos, como pesquisa documental, de campo e de natureza aplicada por se tratar de uma pesquisa-ação realizada por meio de uma intervenção, que teve, como resultado final, um produto de compartilhamento da gestão do conhecimento entre bibliotecários do ambiente social pesquisado.

### 3.1 Caracterização da pesquisa

Na revisão bibliográfica a estratégia adotada visou identificar os principais conceitos sobre a gestão do conhecimento (GC), o seu compartilhamento entre os profissionais bibliotecários em bibliotecas universitárias e como têm sido utilizadas as TIC nos processos de compartilhamento de conhecimento. Estrategicamente, considerou-se as publicações dos últimos dez anos validadas pela academia e desconsiderou-se esse intervalo de tempo para autores e publicações clássicas que serviram de referência para a pesquisa.

Cervo *et al.* (2007) salienta que a pesquisa bibliográfica tem como objetivo identificar conteúdo teórico a respeito do tema, procurando explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses.

Para a construção da referida pesquisa, foram utilizadas fontes primárias (livros, monografias e teses, artigos de periódicos, relatórios, notícias jornalísticas etc.); fontes secundárias (resumos e textos produzidos por serviços de documentação); indicadores emitidos como fonte terciária pela Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e Repositórios Digitais voltados aos campos teóricos pesquisados (Ciência da Informação, Administração, Sistemas de Informação).

Por mais teórica que tenha sido, essa etapa proporcionou à pesquisadora a identificação das principais pesquisas e do estado da arte sobre o tema, confirmando uma das principais funções da perspectiva teórica defendida por Sampieri, Collado e Lúcio (2013, p. 75): “amplia o horizonte do estudo ou guia o pesquisador para que se centre em seu problema e evite fugir da formulação original”.

O objetivo exploratório da pesquisa parte do questionamento que aborda um tema pouco explorado no contexto deste estudo, que é gestão e o compartilhamento do conhecimento tácito entre os bibliotecários do SIBIUMS (GIL, 2008).

As pesquisas exploratórias, na concepção de Gil (2008), buscam desenvolver e esclarecer conceitos e ideias a partir dos problemas formulados. Isso significa que cada vez que se provoca uma pesquisa em um novo contexto é preciso explorar e rever esses conceitos. Para o autor, o tema pode ser inovador e pouco explorado, proporcionando, em seu produto final, um problema mais claro e aberto a novas investigações, por isso, as pesquisas exploratórias “são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (GIL, 2008, p. 27).

Na mesma linha de se conhecer as variáveis de um problema pouco explorado ou conhecido, Koche (2011, p.126) entende que seu principal objetivo é “descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer”. Esse autor explica que os problemas de pesquisa voltados às Ciências Sociais, na maioria, são exploratórios, por isso, a sua importância na caracterização e presença das variáveis das pesquisas.

Corroborando a linha de pensamento dos autores supracitados, Prodanov (2013) entende que a análise exploratória oferece maior familiaridade com o tema a ser pesquisado e busca obter maiores informações sobre o assunto, facilitando a definição e o delineamento do tema, além de proporcionar objetivos, formulações de hipóteses ou mesmo descobrir um novo enfoque para o assunto.

A pesquisa descritiva foi caracterizada neste estudo, porque, em seu relatório final e baseada em seus resultados, buscou-se como confirma Gil (2008), descrever o fenômeno baseado na população e em sua incidência. Corroborando essa percepção, Prodanov (2013, p. 52) entende que a pesquisa descritiva acontece em determinado momento:

Quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento (PRODANOV, 2013, p. 52).

Nesta pesquisa, por se tratar de uma intervenção, foi necessária a imersão da pesquisadora em campo, quando foi realizada a etapa da pesquisa documental e da pesquisa-ação, caracterizando assim a sua natureza aplicada.

A pesquisa documental também foi utilizada neste trabalho. Isso, porque, segundo Medeiros (2009), trata-se de um procedimento que exige levantamento documental que ainda não foi utilizado como base em uma pesquisa, podendo ser encontrado em arquivos públicos, empresas e instituições em geral.

Ampliando essa ideia, o autor menciona que “a pesquisa documental baseia-se em materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa” (PRODANOV, 2013, p.55). Nesse sentido, a pesquisa documental foi realizada para resgate dos dados, como os relacionados ao histórico e às atividades nas bibliotecas que compõem o SIBIUFES.

Do ponto de vista da observação do ambiente de informação pesquisado e a coleta de dados para a verificação dos pressupostos e desenvolvimento do projeto de intervenção, foi realizada a pesquisa-ação a qual a pesquisadora possuiu papel ativo para equacionar o problema de pesquisa, sendo “utilizadas técnicas de pesquisa consagradas para informar à ação que se decide tomar para melhorar a prática” (TRIPP, 2005, p. 447). A pesquisadora acompanhou e avaliou as ações desencadeadas para resolver os questionamentos do fenômeno, mantendo uma relação participativa direta e cooperativa com os sujeitos da pesquisa. Thiollent (2005, p.14) assim a explica:

A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 2005, p. 14).

Outro fator importante levantado pelo autor supracitado acima sobre a pesquisa-ação é que o problema da pesquisa deve ser resolvido no decurso da pesquisa e, geralmente, está associado a uma intervenção. Nesse viés, ao traçar um plano de ação já se projetou nesta pesquisa a apresentação de um produto como resolução do problema, sendo este desenvolvido, testado e voltado à coletividade.

Portanto, com base nas estratégias da pesquisa-ação, o papel da pesquisadora foi explicitado junto à comunidade, houve interação entre a pesquisadora e os sujeitos organizacionais, identificação do problema em campo, esclarecimento deste, acompanhamento, diagnóstico e apresentação de um produto, configurando a resolução do problema da pesquisa.

### 3.2 Universo da pesquisa

O universo empírico utilizado para a pesquisa e aplicação dos questionários foi o SIBIUMS, composto por sete unidades (BICEN, BISAU, BICOM, BICAMPI, BICAL, BILAG, BISER). Esse ambiente justifica-se por compor um sistema que gerencia todo funcionamento das unidades e apresentar aspectos de compartilhamento.

### 3.3 Participantes do estudo

Os bibliotecários foram a população para este trabalho, constituída de 29 destes que normalmente trocam informações necessárias às atividades bibliotecárias. O campo de coleta de dados, análise e intervenção foi as sete unidades que compõem o SIBIUMS. Para a presente pesquisa foi realizada uma observação no universo empírico. Essa alternativa foi utilizada para:

- Servir a um objeto preestabelecido de pesquisa;
- Ser planejada;
- Ser registrada de forma sistemática;
- Ser passível de verificação quanto ao seu grau de precisão (o que pode ser feito, por exemplo, pelo confronto de vários observadores ou através de uso de meios tecnológicos, como a gravação).A técnica de observação pode ser muito útil para obtenção de informações. Mais do que perguntar, podemos constatar um comportamento (PRODANOV, 2013, p.103).

### 3.4 Procedimentos de coleta e análise de dados

A observação foi uma metodologia que proporcionou coletas em torno do tema desta pesquisa, sendo assim, foi utilizada a observação participante:

Consiste na participação do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada. Nesse caso, o observador, pelo menos até certo ponto, o papel de um membro do grupo. O observador participante enfrenta grandes dificuldades para manter a objetividade, pelo fato de exercer influência no grupo, ser influenciado por antipatias ou simpatias pessoais e pelo choque do quadro de referência entre o observador e observação (PRODANOV, 2013, p.103).

Gil (2008) pontua que a observação participante pode ocorrer de forma natural, uma vez que o observador pertença à comunidade ou grupo que se investiga ou artificial, quando há necessidade de investigação do participante. Isso demonstra que essa foi uma técnica interessante para esta pesquisa, já que o universo de trabalho da autora é na comunidade

pesquisada. Sendo assim, a observação revelou-se de forma natural, facilitando a coleta de dados, além de servir ainda para identificar se havia compartilhamento de conhecimentos entre os bibliotecários e as áreas que mais surgiam necessidades de compartilhamento.

A etapa seguinte foi a entrevista direcionada à gestora das unidades do sistema. Essa alternativa deu-se devido à necessidade de se obter informações, como se havia incentivos aos membros em compartilhar conhecimento, uso de práticas de compartilhamento utilizadas e as formas como eram disseminados os conhecimentos produzidos pelos bibliotecários no SIBIUFES.

A esse respeito Prodanov (2013, p.106) afirma que a entrevista “é sempre realizada face a face (entrevistador mais entrevistado); também pode ou não ser realizada com base em um roteiro de questões preestabelecidas e até mesmo impressas”. Para Gil (2008), a entrevista é uma técnica na qual o investigador fica à frente do investigado, formulando perguntas para obter dados para a pesquisa. É uma das técnicas mais utilizadas no âmbito das Ciências Sociais, sendo assim, o autor apresenta algumas vantagens e limitações no uso da entrevista:

a) a entrevista possibilita a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social; b) a entrevista é uma técnica muito eficiente para obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano; c) os dados são susceptíveis de classificação e quantificação (GIL, 2008, p.110).

Com o objetivo de buscar, de forma macro, informações sobre aspectos de Gestão do Conhecimento que envolvem aspectos, como pessoas, processos, tecnologias, essa foi uma alternativa mais vantajosa para coleta de dados no SIBIUFES.

O questionário foi uma técnica também utilizada para a realização dessa pesquisa. “Pode-se definir questionário como uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimento, crenças, sentimentos, interesses, expectativas” [...] (GIL, 2008, p. 121). Sua utilização para esta pesquisa ocorreu devido às vantagens que ele oferece se comparado a uma entrevista, facilitando obter as informações no SIBIUFES:

a) possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;  
b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;  
c) garante o anonimato das respostas;  
d) permite que as pessoas respondam no momento em que julgarem mais conveniente;  
e) não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado (GIL, 2008, p. 122).

O questionário usado nessa pesquisa está estruturado em duas partes: a primeira parte trará do perfil dos bibliotecários, e é composto por dados que compreendem informações profissionais, como formação e período de atuação. A segunda parte serviu para identificar as atividades relacionadas à biblioteca e às ferramentas utilizáveis na gestão e no compartilhamento de informações e conhecimento. Outra etapa metodológica foi a criação do grupo em uma comunidade virtual do SIGAA-UFS utilizado para desenvolvimento prático da ferramenta a ser estudada e apresentada nessa pesquisa.

A abordagem da pesquisa foi qualitativa, sendo esta conceituada como

Considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave (PRODANOV, 2013, p.70).

Ainda de acordo com Prodanov (2013), a pesquisa qualitativa apresenta algumas particularidades:

- Ambiente como fonte direta dos dados;
- Os pesquisadores mantêm contato direto com o ambiente e o objeto de estudo;
- Os dados apresentados como resultados da pesquisa são descritivos;
- Preocupa-se muito mais com o processo do que com o produto;
- Não há maiores preocupações em comprovar previamente as hipóteses, porém não elimina a existência de um quadro teórico construído.

Por meio da análise qualitativa foram comparadas as respostas dos bibliotecários e a entrevista realizada pela gestora do SIBIUFS. Posteriormente, foram realizadas a análise e interpretação dos resultados obtidos, identificando os perfis dos bibliotecários, o compartilhamento e disseminação de conhecimento entre estes, bem como a participação do SIBIUFS nessas ações de compartilhamento. Essa análise teve como finalidade reconhecer essas práticas e quais formas foram utilizadas para isso.

Foi realizada ainda uma visita técnica em uma Biblioteca Universitária no estado de Aracaju com o intuito de verificar se havia formas de Gestão do Conhecimento tácito e contribuir com a escolha de uma ferramenta para apresentar no SIBIUFS. Houve ainda uma

outra visita ao STI (Superintendência de Tecnologia da Informação) da UFS para obter informações a respeito do módulo Ambientes Virtuais. Além disso, foi utilizado quatro apêndices relacionados à formalização da pesquisa, entrevista, questionário e guia prático.

## 4 DIAGNÓSTICO

O diagnóstico foi realizado no SIBIUFS e sua utilização foi de fundamental relevância para esta pesquisa, pois havia uma necessidade em descobrir e identificar a forma de gestão e compartilhamento utilizado pela organização.

É importante ressaltar que o diagnóstico organizacional é conceituado por Almeida (2005) como uma intervenção na rotina da organização, usando conceitos e métodos das Ciências Sociais para avaliar o estado da organização num determinado momento, entre os objetivos apresentam pontos fortes e fracos na estrutura e funcionamento da organização, compreender causas dos problemas e desafios, descobrir soluções, melhorando eficiência e eficácia organizacionais. Dessa forma, o diagnóstico incluiu as seguintes etapas: documental, observacional, questionários, entrevista, visita técnica externa.

O SIBIUFS é um órgão que faz parte da UFS de cunho Federal, compreendido pela reunião das bibliotecas, existentes dos *campi* localizadas na capital e no interior do estado de Sergipe, sendo regidas pela resolução (n.49/2014/CONSU). Essa resolução foi criada visando à integração das bibliotecas da UFS, apresenta à natureza e finalidades, formação e organização, serviços, do material informacional, da dotação orçamentária, disposições gerais. Ainda de acordo com essa resolução do SIBIUFS, a Biblioteca Central (BICEN) é quem coordena as demais Bibliotecas. Nesse sentido, todas as bibliotecas subordinadas realizam suas atividades de acordo com a resolução. O SIBIUFS tem como missão:

Gerenciar e disponibilizar informações para a comunidade universitária e a sociedade, com o objetivo de preservar e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação profissional, a prática da pesquisa e a consciência social, através de uma gestão de excelência, de valorização dos colaboradores e de parceiros (SIBIUFS, 2018, sem paginação).

O SIBIUFS estabelece algumas finalidades no desenvolvimento das atividades de coleta, tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação da informação com os objetivos de:

- Estabelecer política de formação e desenvolvimento de material bibliográfico;
- Coordenar política de informação e procedimentos administrativos;
- Reunir, organizar, armazenar, preservar, divulgar e manter material atualizado do SIBIUFS;
- Padronizar serviços técnicos de biblioteconomia;
- Tratar material por meio de métodos e técnicas adotados em biblioteconomia;



- Elaborar programas de aquisição de material informacional;
- Registros que permitem o controle do material bibliográfico;
- Oferecer serviços bibliográficos e de informação;
- Manter intercâmbios com outras instituições, visando à ampliação dos serviços;
- Integrar sistemas que permitam o acesso à produção científica gerada na UFS;
- Atuar como fiel depositária da produção científica e literária da UFS (SIBIUFS, 2014).

O SIBIUFS atende aos seguintes usuários: discentes, docentes, servidores técnico administrativos, e público em geral. Dentro do sistema são criados documentos e normas e utilizados por todas as bibliotecas, estes estão depositados no site das bibliotecas da UFS, entre eles, a saber: Regimento interno das bibliotecas da UFS; Regulamento das bibliotecas; Política de Desenvolvimento de Coleções; Resoluções-multa e indenizações; Normas de depósito obrigatório; Resolução Repositório Institucional (RIUFS); Normas de uso da Comutação Bibliográfica (COMUT).

#### 4.1 Análise do Desempenho Organizacional

a) A análise dos pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades (Análise SWOT).

Foi realizada uma análise priorizando os pontos na Matriz SWOT no ambiente de pesquisa do SIBIUFS, conforme o quadro 6 relacionado a seguir.

**Quadro 6** - Análise SWOT SIBIUFS

<b>PONTOS FORTES: S</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A equipe desenvolve práticas de compartilhamento;</li> <li>✓ A equipe realiza produções bibliográficas de forma coletiva (criação de manuais, cursos, grupos de trabalho);</li> <li>✓ Recursos tecnológicos são disponíveis no SIBIUFS.</li> </ul>	<b>PONTOS FRACOS: W</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Os registros de produções bibliográficas dos bibliotecários são armazenados em cada setor da instituição de acordo com cada área;</li> <li>✓ Dificuldade em localizar as produções já realizadas pelos profissionais;</li> <li>✓ Falta da ferramenta tecnológica de apoio à gestão.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES: O</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O conhecimento tácito dos bibliotecários do SIBIUFS é estruturado;</li> <li>✓ Desenvolver a gestão do conhecimento por meio de ferramenta já disponível aos membros;</li> <li>✓ O SIBIUFS apresenta interação entre as equipes.</li> </ul>	<b>AMEAÇAS: T</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O SIBIUFS recebe menos recursos para gestão das equipes;</li> <li>✓ Mudanças de ferramentas tecnológicas;</li> <li>✓ Falta de Marketing institucional.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

## 4.2 Características das bibliotecas do SIBIUFS

O SIBIUFS é formado por um conjunto heterogêneo de unidades de informação, cuja distribuição corresponde aos *campi* universitários mantidos. A situação de desenvolvimento das unidades recebe igual atenção da gestão acadêmica. Contudo, fatores, como a construção, ampliação, catástrofes naturais, rubricas de verbas específicas e natureza dos cursos ministrados em cada *campus* geram contextos desiguais. A troca de experiências, saberes e conhecimentos entre os bibliotecários do SIBIUFS mostra-se como importante solução na resolução dos problemas e na construção do conhecimento corporativo. O uso das TICs apresenta-se como potencializadora nessa explicitação e registro de conhecimentos produzidos no ambiente da UFS, inclusive, em complementação às atividades de formação, capacitação e pós-graduação já ofertadas pela instituição e acessíveis aos bibliotecários, documentalistas e arquivistas integrados à equipe atuante no SIBIUFS.

Descrevendo brevemente cada uma das unidades de informação, temos:

- Biblioteca Central (BICEN)

A Biblioteca Central está localizada na Cidade Universitária José Aloísio de Campos em São Cristóvão-SE, vinculada diretamente à Vice-Reitoria da UFS, teve sua origem a partir da instalação dos cursos superiores em Sergipe. Cria-se a Biblioteca Central, por meio da Resolução nº 11/79/CONSU, que aprova o Regimento datado de 07 de agosto de 1979. Instalação definitiva para o *campus* universitário no ano de 1980. No exercício de 1995, a Biblioteca Central iniciou a automação de seus serviços e conta com um acervo geral com cerca de 50.000 títulos, totalizando 149.767 exemplares. Possui ainda:

- Acervo Braille;
- Cerca de 2.100 coleções de periódicos científicos e gerais;
- Hemeroteca com o jornal Diário Oficial da União de 1984 a 1997;
- Biblioteca digital de teses e dissertações da UFS;
- Documentação Sergipana;
- Coleção de obras raras, com acervo de aproximadamente 500 exemplares;
- Coleção Brasileira;
- Edições de luxo com aproximadamente 800 títulos;
- Documentação oficial;
- Vídeos (SIBIUFS, 2018).

- Biblioteca Comunitária (BICOM)

Localizada na Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos em São Cristóvão-SE, inaugurada em 23 de julho de 1996, com o objetivo de integrar o Ensino Superior com o Ensino Fundamental, Ensino Médio e educação continuada da comunidade cristovense. Desde 1999, funciona nas dependências do Colégio de Aplicação, atendendo à comunidade interna do Colégio (SIBIUFES, 2018).

- Biblioteca da Saúde (BISAU)

Localizada no Campus da Saúde Prof. João Cardoso do Nascimento Júnior em Aracaju-SE, inaugurada em 1995-1996. Em 2001, mudou-se para um novo prédio e a biblioteca passou a denominar-se Biblioteca da Saúde (Dados da pesquisa, 2018).

- Biblioteca do Campus de Itabaiana (BICAMPI)

Localizada no Campus Prof. Alberto Carvalho, Itabaiana SE, inaugurada em 05 de março de 2007. Ocupa uma área de 850 m<sup>2</sup> e possui acervo de mais de 8.000 exemplares. A BICAMPI atende a um público de cerca de 3.000 usuários, incluindo a comunidade acadêmica e a comunidade em geral. Totalmente informatizada, garante aos consulentes o acesso à internet e à leitura de CD-ROM e DVD e possui Circulação de materiais, Obras de Referência, Sala de Processos Técnicos, Acervo, Direção, Salão de Leitura e Setor de Multimídia (SIBIUFES, 2018).

- Biblioteca do Campus de Laranjeiras (BICAL)

Localizada no Campus de Laranjeiras, na cidade de Laranjeiras-SE, inaugurada em 22 de fevereiro de 2008. Detentora de um acervo com mais de 1.200 títulos, com destaque para o acervo de Sergipe. A biblioteca atualmente está a serviço dos mais de 1000 alunos matriculados e da comunidade em geral, que, além do citado acervo, dispõe de uma sala de multimídia com computadores que têm acesso à internet e de um acervo de periódicos e multimeios (SIBIUFES, 2018).

- Biblioteca do Campus de Lagarto (BILAG)

A Biblioteca de Lagarto (BILAG) está instalada no Campus Prof. Antônio Garcia Filho, em Lagarto- SE. Inaugurada em 2010, seu acervo é composto predominantemente por livros da área de Saúde, possuindo também significativo número de obras de diversas áreas do conhecimento. Para facilitar o acesso à informação, a BILAG conta com terminais de consulta ao acervo e leitores de livros eletrônicos (SIBIUFES, 2018).

- Biblioteca do Campus Sertão (BISER)

Instalada no Campus de Nossa Senhora da Glória, no ano de 2015, na cidade de Nossa Senhora da Glória/SE, vem com a proposta de atender o tripé ensino, pesquisa e extensão

aos cursos de Agroindústria, Engenharia Agrônômica, Medicina Veterinária e Zootecnia. O ambiente encontra-se com estrutura oferecendo sala do acervo geral, cabines para estudo individual, guichê para serviço de empréstimos e devoluções, terminal de computadores para reservas e consultas (SIBIUPS, 2018).

#### 4.4 Recursos humanos do SIBIUPS

O sistema é composto pelo corpo técnico administrativo que inclui bibliotecários, técnicos administrativos, auxiliares administrativos, tradutor e intérprete de libras, transcritor e revisor de braile, auxiliares de limpeza, sendo estes do quadro efetivo e terceirizado. Para melhor visualização dessa pesquisa, optou-se por descrever detalhadamente os sujeitos os quais foram participantes da pesquisa: bibliotecários, composto por servidores do quadro efetivo por meio concurso público. O quadro 7 demonstra o quantitativo de bibliotecários por unidade.

**Quadro 7 - Bibliotecários do SIBIUPS**

BIBLIOTECA	QUANTITATIVO	SETOR DE ATUAÇÃO
BICEN	17	Coordenação SIBIUPS/ 1 Coordenação da Divisão de Apoio ao Leitor (DIALE) / 1 Periódicos 2 BDTD/ RIUPS 1 Serviço de Referencia 1 Coordenação da divisão de Processamento Técnico (DIPROT)1 Processamento Técnico da Informação (8) Aquisição2
BICOM	1	Coordenação e demais divisões.
BISAU	2	Coordenação1 e demais divisões 1
BICAMPI	2	Coordenação 1e demais divisões 1
BICAL	2	Coordenação 1 e demais divisões 1
BILAG	4	Coordenação 1 DIALE1 DITEC1 DIPROT, DIDEC 1
BISER	1	Coordenaçãoe demais divisões.
<b>TOTAL DE BIBLIOTECÁRIOS:29</b>		

Fonte: (SIBIUPS, 2018).

O quadro 7 demonstra que os bibliotecários nem sempre desempenham suas atividades em um único setor a depender do local de trabalho, o que reflete uma necessidade de conhecimento da rotina de todos os setores. Isso, porque, em algumas unidades existem apenas a presença do bibliotecário gestor que também desempenha, além da gestão, todas as outras

atividades, de acordo com os setores da unidade.

#### 4.5 Estrutura organizacional, descrição dos principais produtos e serviços

Conforme descrito no quadro 8, as atividades são predominantemente exercidas ou normatizadas segundo as divisões internas no SIBIUFS.

**Quadro 8 - Divisões do SIBIUFS**

DIVISÕES	PRINCIPAL ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
DIDEC	Responsável por estabelecer a Política de Desenvolvimento de Coleções.	Receber e conferir o material bibliográfico adquirido por compra, doação e permuta; inventário do material bibliográfico; relacionar o material bibliográfico a ser descartado e/ou encaminhado à seção de conservação, restauração e manutenção das coleções.
DIPROT	Responsável por catalogar, classificar e indexar todo o material bibliográfico.	Catalogar, classificar e indexar o material bibliográfico.
DITEC	Responsável por estabelecer a política de implantação e acompanhamento dos recursos eletrônicos a serem utilizados no SIBIUFS.	Atualização dos bancos de dados necessários para o desempenho do sistema de informação em uso da Biblioteca Digital de dissertações e teses (BDTD), da Base de Dados do Repositório Institucional (RIUFS); Alimentar o catálogo on-line em comum acordo com o DIPROT; Administração das tecnologias de informação referentes às ações de permanência, voltadas a pessoas com necessidades especiais; Atualização da web site do SIBIUFS.
DIALE	Responsável por planejar, coordenar e executar serviços de referência.	Serviços de circulação, empréstimo, referência, periódicos, multimeios e coleções especiais; Campanhas de preservação dos acervos e recursos informacionais; Serviços e atividades voltados às pessoas com necessidades especiais (espaço acessibilidade); Listas de desbaste e descarte do acervo informacional; Estatística de frequência e serviços de atendimento ao usuário; Divulgação das coleções e dos serviços por meio de boletins, catálogos e outros mecanismos de comunicação; Serviço de referência.

Fonte: (SIBIUFS, 2014).

As atividades especializadas exercidas pelos bibliotecários do SIBIUFS são departamentalizadas com o intuito de normalizar os procedimentos e utilizar com mais eficiência e eficácia os recursos consumíveis, tecnológicos e logísticos disponíveis. Além disso, ressalta-se que essas divisões nem sempre estão presentes de forma completa nas unidades.

De acordo com o quadro 8, os bibliotecários realizam as atividades conforme a linha de saber de cada divisão, destaca-se que, apesar de setores distintos, enquanto bibliotecário, funções análogas fazem-se presentes, a exemplo: catalogação, classificação, indexação, ações

culturais entre outras.

O quadro 9 apresenta algumas atividades do bibliotecário no SIBIUFs.

**Quadro 9** - Atividades biblioteconômicas especializadas do SIBIUFs

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
Formação e Desenvolvimento de Coleções	Processo que permite a inserção dos materiais que irão compor o acervo, pode ser feito por meio de compra, doação, permuta. No SIBIUFs, foi criada a Política de Desenvolvimento de Coleções interna construída de forma colaborativa entre os membros e está disponibilizada em legislação no site das bibliotecas: <a href="http://www.bibliotecas.ufs.br">http://www.bibliotecas.ufs.br</a> .
Gestão	Atividades de gestão de toda organização. Os produtos dessa atividade geram: planejamentos, manuais, processos criados individual ou coletivamente.
Catálogo	O estudo, a preparação e a organização de mensagens, com base em registros do conhecimento, reais ou digitais, existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir a interseção entre as mensagens contidas nesses registros do conhecimento e as mensagens internas dos usuários (MEY; SILVEIRA, 2009, p.7). Nessa atividade, os bibliotecários utilizam código de catalogação vigente, formatos de representação e, por meio de grupos, tomam decisões internas quanto às descrições a serem utilizadas pelo SIBIUFs, preparo físico das obras, resultando na construção de manuais que facilitam as atividades.
Classificação	Designar o nome de um documento e seu lugar no sistema de classificação de maneira que permita a recuperação e localização com eficiência (VIEIRA, 2014). Nessa atividade, os bibliotecários utilizam: Tabelas de Classificação e de Notação de autor, como produtos. O SIBIUFs cria decisões internas quanto ao tipo de instrumentos e uso em formas de manuais.
Indexação	É o ato de incluir um registro de um documento num índice ou repositório de informações, formando um catálogo. Essas informações permitem a descrição do documento, objetivando a localização, os índices mais comuns são realizados por assuntos que permeiam o documento (VIEIRA, 2014). Manuais de orientação ao controle do vocabulário são produtos gerados por membros no SIBIUFs.
Serviço de Referência	É a assistência direta feita pelo bibliotecário por meio do telefone, on-line, entrevista formal ou informal ao usuário. Estes incluem serviço de referência propriamente dito, educação dos usuários, alerta e disseminação da informação, comunicação visual/divulgação da biblioteca, orientação na pesquisa aos usuários (VIEIRA, 2014). No SIBIUFs, são gerados instrumentos, como tutoriais elaborados pelas equipes para facilitar a necessidade de informação dos usuários externos e membros do SIBIUFs, cursos e treinamentos.
Ação cultural em Bibliotecas	Atividades elaboradas para o enriquecimento cultural dos usuários (VIEIRA, 2014). Projetos criados individualmente ou em grupo pelas equipes.
Conservação preventiva	Pode ser entendida como uma preservação abrangente, ou uma ação com o objetivo de salvaguardar ou recuperar as condições físicas dos materiais nos mais diversos suportes da informação (VIEIRA, 2014). O SIBIUFs apresenta projetos de conscientização no uso dos acervos construídos de forma individual e coletiva, orientação quanto à conservação definida na legislação da política de desenvolvimento de coleções.

Fonte: Adaptado pela autora (2019).

A respeito do quadro 9, verificou-se que, nas atividades, realizadas são identificados a criação de produtos que corroboram as atividades internas do bibliotecário.

É interessante salientar que, além da integração das bibliotecas por meio do SIBIUFs, outro ponto que aproxima os bibliotecários em suas atividades é a automação dos

serviços. No exercício de 1995, a BICEN iniciou a automação de seus serviços, utilizando o SAB-II (Sistema de Automação de Bibliotecas) desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Maria/CPD. Em 1999, foi instalada a nova versão do programa BIBLIOTECH (Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas) e, em 2002, concluindo a conversão retrospectiva do acervo, contando com os serviços de busca de informação por meio do catálogo on-line com o serviço de empréstimo e renovação (SIBIUFs, 2018).

A partir de março de 2007, passou a integrar a rede Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, o qual foi criado em 1995 com abrangência nacional e sede na cidade de Curitiba, tendo a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPr) como detentora dos direitos autorais. O Pergamum funciona de maneira integrada, garantindo muito mais agilidade no acesso à informação (SIBIUFs, 2018).

Os serviços oferecidos pelo SIBIUFs também são padronizados e necessitam seguir o que rege a legislação vigente (CONSU, 2014). Segue abaixo os serviços oferecidos nas bibliotecas do SIBIUFs, conforme o quadro 10.

**Quadro 10** - Serviços e produtos das bibliotecas do SIBIUFs

TIPO	DESCRIÇÃO
<b>Empréstimo</b>	O empréstimo domiciliar é permitido aos estudantes regularmente matriculados, professores e técnicos administrativos da UFS. Apenas os livros disponíveis no acervo geral estão disponíveis para empréstimo.
<b>Renovação</b>	A renovação de livros deve ser feita diretamente pelo sistema, entrando com o número da matrícula e senha da biblioteca.
<b>Nada Consta</b>	Documento emitido pelas bibliotecas, atestando que o usuário não apresenta nenhuma pendência (multas, empréstimos) com o SIBIUFs. A retirada é feita pessoalmente na biblioteca ou por meio de procuração. O Nada Consta é utilizado para emissão de diploma em todos os graus da universidade e renovação de matrícula do Mestrado e Doutorado. Serviço disponível em todas as bibliotecas da UFS.
<b>Ficha Catalográfica</b>	Serviço disponível para alunos de Mestrado e Doutorado. O prazo para entrega da ficha é de até cinco dias úteis a partir da data de entrega do material.
<b>Acessibilidade</b>	<p>Localizada na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe, térreo, ao lado do balcão de pesquisas ao catálogo. O objetivo é promover e/ou facilitar o acesso à informação por parte dos portadores de deficiência.</p> <p>Produtos e serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coleção de obras literárias impressas em Braille;</li> <li>- Coleção de CDs, contendo livros em áudio (formato MP3);</li> <li>- Empréstimo de livros em Braille e áudio-livro;</li> <li>- Impressão Braille;</li> <li>- Disponibilização de computador com DOSVOX para áudio-leitura;</li> <li>- Disponibilização de lupa eletrônica (Monitor 19pol. com câmera acoplada) para pessoas com baixa visão;</li> <li>- Lupa eletrônica portátil para pessoas com baixa visão;</li> <li>- Escaneamento e conversão de texto impresso em tinta para formato digital.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tradutor e intérprete de libras com competência para realizar interpretação das 2 (duas) línguas de maneira simultânea ou consecutiva e proficiência em tradução e interpretação da Libras e da Língua Portuguesa.</li> <li>- Disponibilização e apoio no uso do computador para leitura de texto pelo sintetizador de voz;</li> <li>- Disponibilização e apoio no uso da lupa eletrônica (monitor) para ampliação de texto impresso em tinta, exclusivo para pessoas com baixa visão;</li> <li>- Disponibilização de scanner para escaneamento de texto impresso em tinta e conversão para texto digital;</li> </ul> <p>OBS.: Todos os produtos e serviços são oferecidos exclusivamente para alunos, professores e demais servidores com deficiência que estejam em situação regular com a instituição.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar na tradução e interpretação de libras entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdos-cegos, surdos-cegos e ouvintes, por meio de Libras para a língua oral e vice-versa;</li> <li>- Atuar no apoio à acessibilidade dos serviços disponibilizados na BICEN, desde o acervo geral, periódicos, atendimento no balcão de empréstimos;</li> <li>- Mediar o atendimento na DIALE.</li> </ul> <p>A BICEN conta adaptações para acessibilidade (rampas, mapas táteis, banheiros, elevador e etc.) de acordo com a norma da ABNT, NBR-9050. Possui instrução normativa e o formulário de impressão que normatiza o serviço de impressão Braille, oferecido pelas Bibliotecas da UFS.</p>
<b>Comut</b>	<p>Pedido de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras. Entre os documentos acessíveis encontram-se periódicos, teses, anais de congressos, relatórios técnicos e partes de documentos. Serviço oferecido na Bicen, no setor de periódicos.</p> <p>O Programa de Comutação Bibliográfica do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT), o Comut, está disponível na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe e pode ser utilizado por qualquer usuário, tanto da comunidade UFS como da comunidade externa.</p>
<b>Visita Orientada</b>	<p>Apresentação dos acervos, serviços, setores de bases de dados que as bibliotecas da UFS disponibilizam. Serviço oferecido mediante agendamento. Disponível em todas as bibliotecas da UFS.</p>
<b>Treinamentos</b>	<p>Docentes e interessados podem agendar treinamentos em bases de dados, como o Portal de Periódicos Capes, para suas turmas. Serviço disponível na Bicen, BISA U e BILAG.</p> <p>Ressalta-se que esse serviço também é disponibilizado por meio do Portal de Periódicos da Capes, que oferece treinamentos on-line diariamente. Para acessá-los basta clicar na seção treinamentos do Portal e selecionar o dia e horário desejados.</p>
<b>Sala multimídia</b>	<p>A sala de multimídia disponibiliza computadores para consulta às bases de dados, livros eletrônicos e diversos outros recursos informacionais virtuais disponibilizados pelas bibliotecas da UFS. Serviço oferecido na BICEN, BISA U e BICAL.</p>
<b>Internet - Wifi</b>	<p>A rede sem fio Eduroam é um serviço de mobilidade global desenvolvido para a comunidade de educação e pesquisa. Por meio do Eduroam, estudantes, pesquisadores e equipe das instituições participantes obtêm acesso à internet na rede sem fio de seu <i>campus</i> e também quando visitam as instituições parceiras no Brasil e no exterior, usando a mesma configuração em seu laptop, tablet ou smartphone. Quem pode utilizar? Todos os membros ativos da UFS e das instituições participantes podem usar a rede sem fio Eduroam nas dependências dos <i>campi</i>. Essa ferramenta possui vídeos e tutoriais de acesso. Além desses serviços, as bibliotecas do sistema oferecem um serviço de conteúdo digital.</p>
<b>Tutoriais e guias de pesquisa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ORCID - Manual de pesquisa no catálogo do SIBIUS (Pergamum), Manual de acesso às normas ABNT via Pergamum, Manual de acesso remoto ao portal de periódicos Capes, Guia de pesquisa no Portal de Periódicos Capes.</li> <li>- Treinamentos on-line do Portal de Periódicos Capes, Tutoriais para acesso remoto aos E-books, Manual de Pesquisa no Repositório Institucional (RIUFS), Pergamum.</li> </ul>



	Os tutoriais e manuais estão disponíveis no site das bibliotecas UFS.
<b>Bases de Dados</b>	O Portal de Periódicos da Capes reúne, em um único ambiente virtual, mais de 38 mil periódicos, 12 bases de patentes, 130 bases referenciais, mais 120 mil e-books, enciclopédias, dicionários, teses, dissertações, bases de dados estatísticos, normas técnicas, entre outros conteúdos. Treinamentos em diversas bases da Capes.
<b>Portal de Periódicos Capes</b>	
<b>Repositório Institucional da UFS (RIUFS)</b>	O Repositório Institucional da Universidade Federal de Sergipe (RIUFS) temo objetivo de preservar e disseminar a produção científica e acadêmica da UFS, cuja estrutura organizacional é formada de comunidades e sub-comunidades, que são os centros, departamentos e núcleos.
<b>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)</b>	A Biblioteca Digital de Teses e Dissertações é formada por dissertações e teses defendidas nos Núcleos de Pós-Graduação da Universidade Federal de Sergipe, sendo parte importante do Repositório Institucional da UFS(RIUFS). Promove visibilidade da produção científica brasileira em âmbito local (BDTD/UFS), nacional (BDTD/IBICT) e internacional.
<b>E-Books</b>	A Universidade Federal de Sergipe possui coleções de livros eletrônicos (E-Books) disponíveis para consulta e download. Todos os conteúdos podem ser acessados dentro ou fora da universidade por toda a comunidade UFS (alunos, técnicos e professores). Para acessar, basta clicar nos links disponíveis no site da biblioteca. O conteúdo também pode ser acessado fora da universidade.
<b>Revistas da UFS</b>	O site contém cerca de 45 mil fascículos digitalizados de jornais sergipanos do século XIX ao XXI. Os títulos pertencem à coleção do Instituto Histórico Geográfico de Sergipe e a digitalização foi realizada por meio de um convênio com a Petrobras. A Universidade Federal de Sergipe recebeu e organizou o material que agora está disponível no site jornais de Sergipe.
<b>Jornais de Sergipe</b>	
<b>EndNote</b>	O EndNote Web é uma ferramenta on-line de gerenciamento de referências desenvolvido pela Thomson Reuters e disponível via Web of Science. Trata-se de um recurso auxiliar à pesquisa, acessível via internet, que permite ao usuário manejar suas bibliografias, reunindo e organizando-as com mais facilidade, além de elaborar referências em diversos formatos, como ABNT, Vancouver e outros. Para acessar o conteúdo completo, busque no Portal Capes a base Web of Science - Coleção Principal (Thomson Reuters Scientific) e clique em EndNote, na parte superior da tela. O login do EndNote é o mesmo utilizado para acessar a Web of Science. Todos os usuários da base podem se cadastrar. São demonstrados como o usuário realiza os treinamentos e tutoriais on-line do EndNote.
<b>IBICT</b>	Publicações e sites do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).
<b>Mecanismo on-line para referências – MORE</b>	O Mecanismo on-line para Referências - MORE foi desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), numa parceria entre a BU (Biblioteca Universitária) e o RExLab (Laboratório de Experimentação Remota). Trata-se de uma ferramenta gratuita para elaboração de referências e citações no formato ABNT, para quinze tipos de documentos. O uso é livre, sendo necessária apenas a realização de um cadastro. Os documentos cobertos pelo MORE são: livros, dicionários, enciclopédias, teses e dissertações, artigos de revistas, artigos de jornais, nos formatos impresso e eletrônico, além dos documentos em meio eletrônico, como homepage e e-mail.

Fonte: (SIBIUFS, 2018).

Os serviços e produtos oferecidos pelo SIBIUFS são apresentados aos usuários por meio do site oficial de todas as bibliotecas e disponibilizados nas unidades. Salienta-se que nem todos os produtos estão presentes em todas as unidades.

## 4.2 Plano de Ação

O Plano de Ação já executado foi norteador das ações executadas e corresponde a diferentes estruturas da dissertação e seus apêndices.

**Quadro 11 - Plano de ação**

PLANEJAMENTO					VERIFICAÇÃO	STATUS
Item	O que	Quem	Como	Quando (Previsão)	Resultados alcançados/ Pontos problemáticos	Conclusão da ação planejada
1	Observação	Pesquisadora	Observação das práticas e rotinas dos bibliotecários e participação em reuniões presenciais.	10/01/2018 a 30/10/2019	Observação e Análise	Finalizada.
2	Diagnóstico	Pesquisadora e participantes da pesquisa.	Aplicação de questionário aos participantes da pesquisa e entrevista com a gestora do SIBIUFES.	01/08/2019 a 31/08/2019	Práticas de Compartilhamento e formas de gestão do Conhecimento compartilhado	Finalizada.
3	Visita técnica em unidade de Aracaju	Pesquisadora e orientadora	Observação no local	01/08/2019 a 31/08/2019	Identificação das práticas de gestão do conhecimento compartilhado entre os Bibliotecários.	Finalizada.
4	Visita técnica ao STI-UFS	Pesquisadora	Observação no local	01/09/2019	Ambiente criado com o pacote de módulos do SIGAA para socialização.	Finalizada.
5	Análise dos resultados	Pesquisadora	Aferição dos dados	02/09/2019 a 31/10/2019	Diagnóstico e elaboração de ferramenta tecnológica de Gestão do Conhecimento compartilhado	Finalizada.
6	Apresentar uma ferramenta tecnológica facilitadora de Gestão do Conhecimento	Pesquisadora e orientadora	Em um ambiente gratuito e de fácil acesso dos participantes	01/11/2019 a 11/12/2019	Discussões em pequena escala e verificação de funcionalidades da ferramenta	Finalizada
7	Elaboração do produto: Criação do Guia	Pesquisadora e orientadora	Em formato Doc.	01/11/2019 à 15/12/2019	Produto finalizado e pronto para apresentação.	Finalizada

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

## 5 RESULTADOS DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO

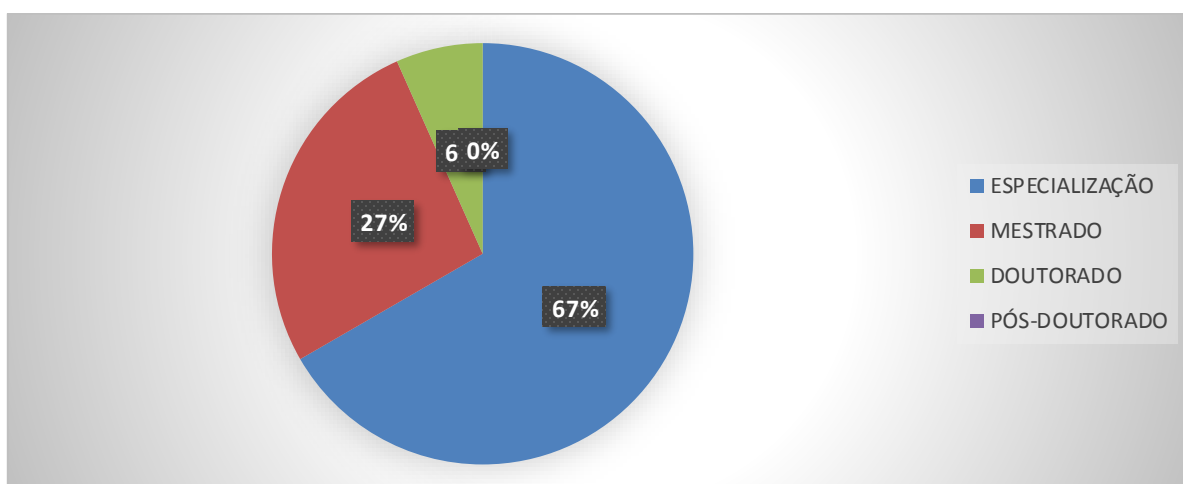
A análise dos dados e comentários dos resultados apresentados nesse item foram expostos tendo como base os questionários aplicados aos bibliotecários do SIBIUFS no período de 13 a 23 de agosto de 2019. Foi realizada ainda uma entrevista com a coordenadora geral do SIBIUFS em 12 de agosto de 2019 e uma visita técnica em 27 de Agosto de 2019 em uma Biblioteca universitária de Aracaju na qual identificamos como unidade A. Durante a elaboração do projeto, foram utilizadas informações captadas no site das bibliotecas UFS e documentos internos.

Dessa forma, buscou-se traçar evidências qualitativas da Gestão do Conhecimento compartilhado desenvolvido no SIBIUFS. Sendo assim, foram contabilizados 29 (vinte e nove) bibliotecários do sistema, sendo que um estava de licença médica. Dessa forma, num total de 28 (vinte e oito) bibliotecários, obtivemos respostas de 15 (quinze). Nesse sentido, as respostas foram compactadas de acordo com 15 (quinze) questionários compostos por questões abertas e fechadas, em algumas alternativas com mais de uma opção de resposta, sendo estruturado a partir das variáveis:

- **Perfil dos bibliotecários:** dados que compreendem informações profissionais como: formação e período de atuação.
- **Atividades na biblioteca:** informações sobre atividades relacionadas à biblioteca e ferramentas utilizáveis na gestão e compartilhamento. A apresentação dos resultados para melhor divulgação das informações foi realizada e sistematizada em gráficos como é mostrado a seguir.

### 5.1 Parte A - Perfil dos bibliotecários

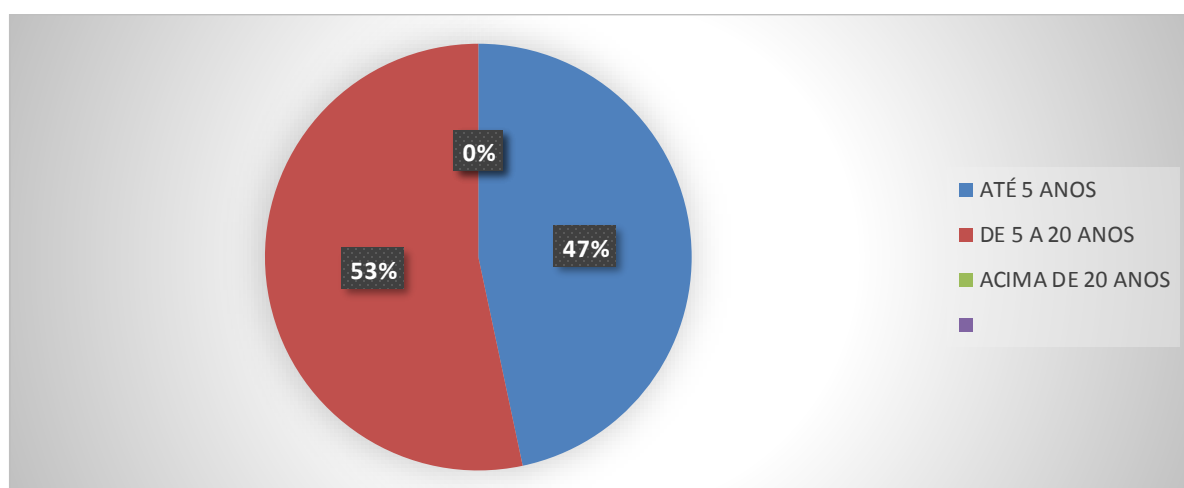
A formação acadêmica do bibliotecário torna-se interessante para essa pesquisa, uma vez que se busca informações a respeito de formas de conhecimento tácito e explícito.

**Gráfico 1 - Formação acadêmica**

**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

De acordo com as informações obtidas, 67% possuem especialização (10 bibliotecários), 27% Mestrado (04 bibliotecários), 6% Doutorado (01 bibliotecário), nenhum possuem pós-doutorado. Esses resultados evidenciam que os membros do SIBIUFS permanecem em constante aprendizado, demonstrando ser um grupo que se preocupa com a qualidade do trabalho oferecido.

O tempo de trabalho no SIBIUFS oferece espaços para investigar o conhecimento tácito existente no SIBIUFS, como segue o gráfico 2.

**Gráfico 2 - Tempo de trabalho no SIBIUFS**

**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

Tratando-se do tempo de trabalho no SIBIUFS, verificou-se que 47% dos bibliotecários tem até 5 (cinco) anos dentro do sistema (7 bibliotecários), 53% dos bibliotecários

possuem de 5(cinco) a 20 (vinte) anos de trabalho (8 bibliotecários), acima de vinte anos a pesquisa não pontuou, percebe-se que o SIBIUFs apresenta bibliotecários com experiência.

Experiência: refere-se aquilo que fazemos e aquilo que aconteceu conosco no passado. “Experiência” e “experto” são palavras relacionadas, ambas derivadas do verbo latino que significa “submeter-se a teste” Expertos – pessoas com profundo conhecimento de um dado assunto – foram testados e treinados pela experiência.

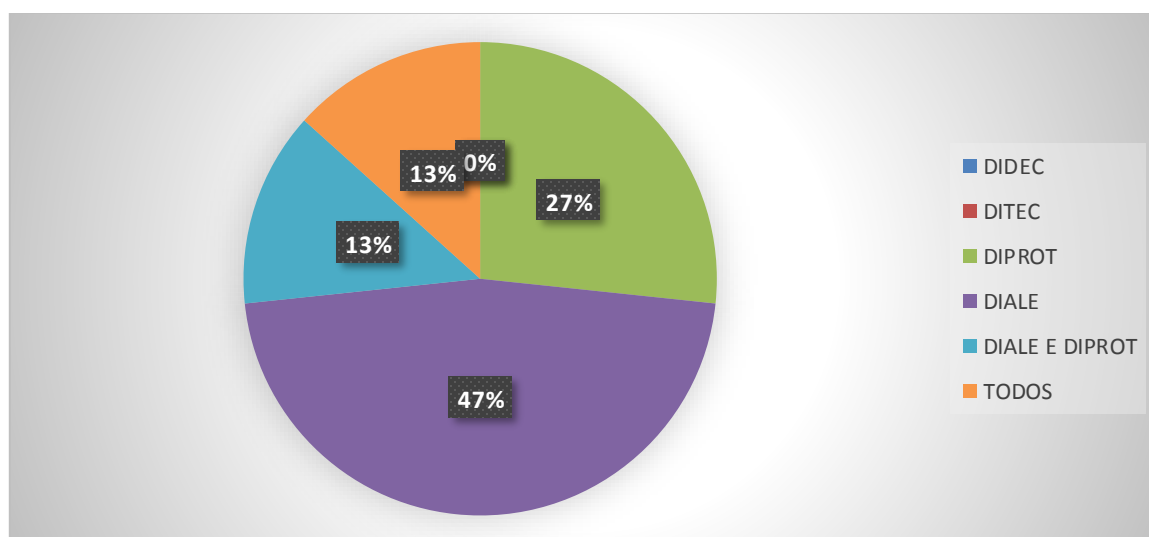
Um dos principais benefícios da experiência é que ela proporciona uma perspectiva histórica a partir da qual olhar e entender novas situações e eventos (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 9).

Nesse contexto, a experiência significa que esses profissionais já exerceram a prática suficiente para se depararem com situações desconhecidas, o que é de suma importância para realizar o compartilhamento de conhecimentos tácitos.

## 5.2 Parte B – Atividades

O gráfico 3 possibilita uma visão de setores nos quais os profissionais exercem seus conhecimentos no SIBUFS.

**Gráfico 3 - Setor de trabalho ao qual desenvolve as atividades**



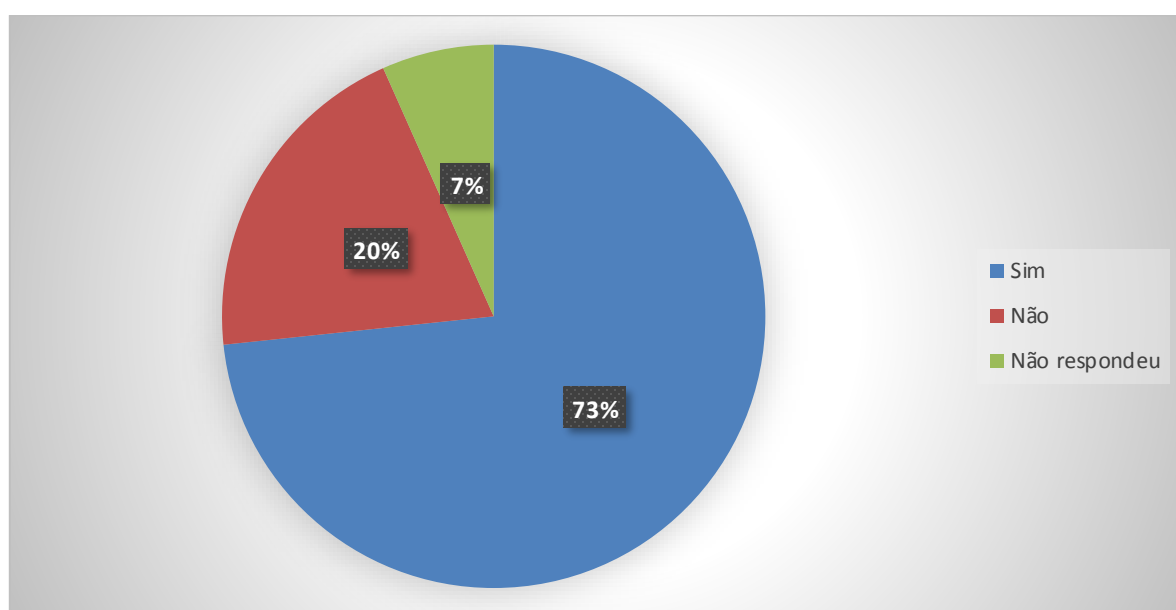
**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

Verificou-se que 47% dos participantes da pesquisa estão ligados ao setor DIALE (7 bibliotecários), 27% no DIPROT (4 bibliotecários), 13% na DIALE e DIPROT (2 bibliotecários), 13% em todos os setores (2 bibliotecários). Nessa pesquisa, com o percentual de respondentes, não se obteve o DIDEc e o DITEc.

O DIALE pode ser um setor facilitador do compartilhamento, pois este é facilitado por contatos presenciais. Porém Nonaka e Takeuchi (1997) ressaltam que, na criação do conhecimento, nenhum departamento ou grupo de especialistas tem a responsabilidade exclusiva do conhecimento. Todos os níveis de funcionários são agentes criadores de conhecimento, cada um fazendo seu papel e criando uma interação dinâmica entre eles.

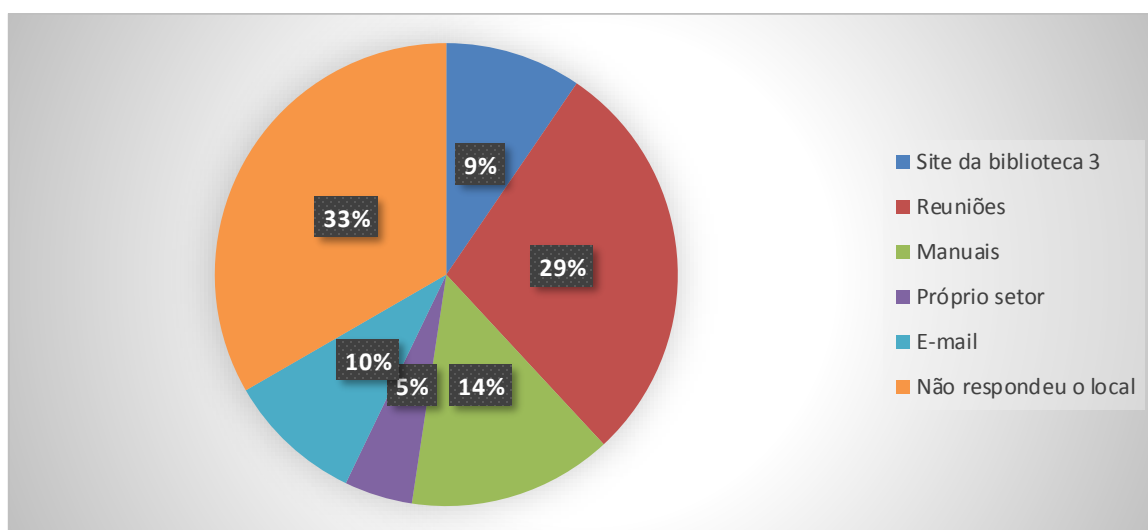
O gráfico 4 representa informações a respeito de meios de externalização do conhecimento.

**Gráfico 4 - Acesso a informações e conhecimentos de outros setores**



**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

Buscou-se verificar se os bibliotecários têm acesso a informações e conhecimento de setores diferentes do seu local de atividade, a exemplo: acesso a manuais impressos ou digitais, processos, discussões de práticas e etc. Os resultados evidenciaram que 73% responderam que têm acesso (11 bibliotecários) e 20% não têm acesso a essa modalidade (3 bibliotecários), 7% não responderam essa questão (1 bibliotecário). O gráfico 5 reflete canais propícios à externalização no SIBIUMS.

**Gráfico 5** - Forma de acesso mais comuns a informações de outros setores

**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

Em relação à forma de acesso a informações de outros setores, foi questionado aos bibliotecários como eles adquirem informações no SIBIUFs, que foram compartilhadas para contribuir com as atividades diárias dos membros, como acesso a manuais, processos, discussões de práticas.

Algumas opções foram citadas, por exemplo: o site da biblioteca, reuniões, busca do próprio manual impresso, presencialmente no próprio setor e o e-mail, o que demonstra a necessidade de uma gestão para o que foi produzido pelos bibliotecários, considerando que essa questão obteve mais de uma resposta dos respondentes. Os dados demonstram que 33% dos participantes não responderam como adquirem informações e conhecimentos. Esse fato chama atenção, pois o próprio bibliotecário não informa como informações e conhecimentos produzidos em outros setores são compartilhados. Os autores abaixo enfatizam a importância de um sistema de gestão do conhecimento aliado às tecnologias.

Se não houver a disponibilidade de um sistema para localizar os recursos de conhecimentos mais apropriados, os empregados dão um jeito com aquilo que estiver mais facilmente acessível. Aquela conhecimento pode ser razoavelmente bom, mas no ambiente competitivo dos dias de hoje, razoavelmente bom não é o bastante (DAVENPORT; PRUSAK, 2003, p. 21).

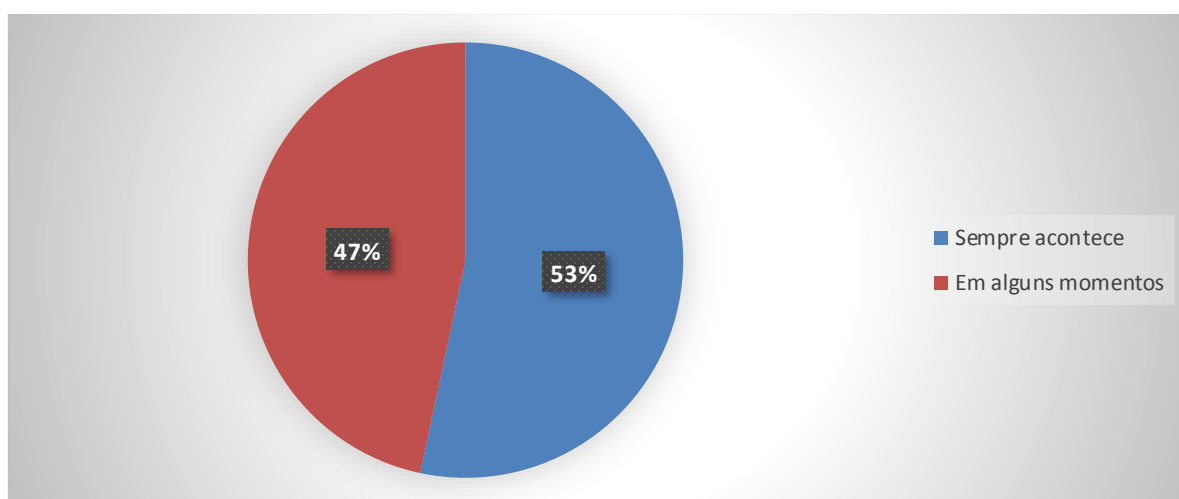
A pesquisa apontou ainda que 29% dos participantes adquirem informações da produção compartilhada por meio de reuniões, 14% utilizam os próprios manuais criados pelos SIBIUFs, 10% por e-mail, 9% site das bibliotecas, no próprio setor presencialmente 5% das respostas.

Nesta perspectiva, percebe-se que ainda há profissionais que não apontam uma

forma somente para obter informações e conhecimentos, no entanto, nota-se que os bibliotecários estão conscientes de que as reuniões são uma prática muito eficaz de aprendizado e compartilhamento.

Nonaka e Takeuchi (1997) enfatizam a importância do diálogo e o debate na construção do conhecimento, assim como membros de uma equipe, ao desenvolver um diálogo, podem propiciar consideráveis conflitos e divergências. Esse momento de conflito que impulsiona os funcionários a questionarem as premissas existentes e a compreenderem suas experiências de uma nova forma, assim essa ferramenta torna-se um facilitador na transformação do conhecimento pessoal ao organizacional. O gráfico 6 demonstra que, para haver gestão do conhecimento e compartilhamento, é necessário que os profissionais sintam essa necessidade.

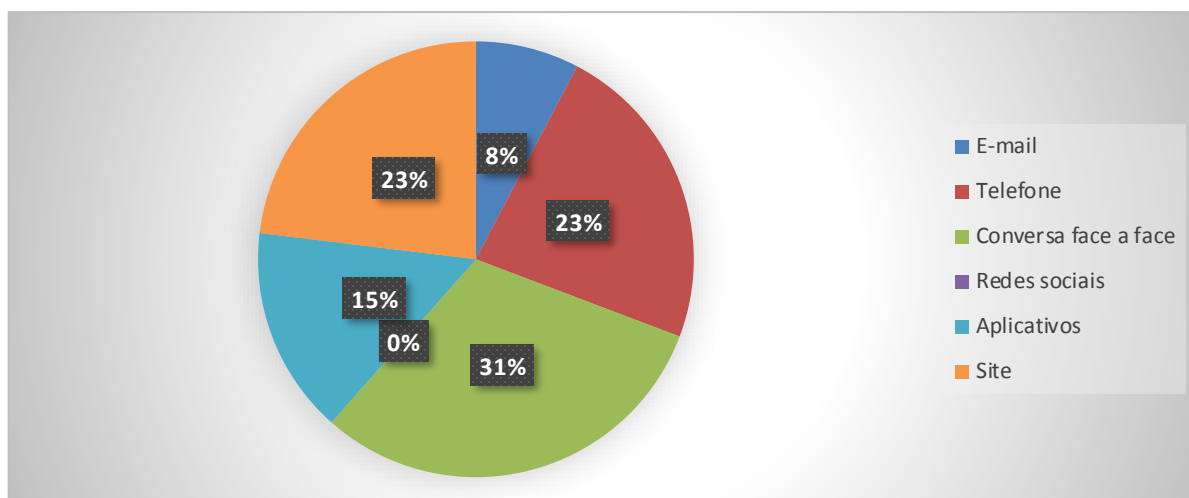
**Gráfico 6 - Necessidade de troca de informações e conhecimento**



**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

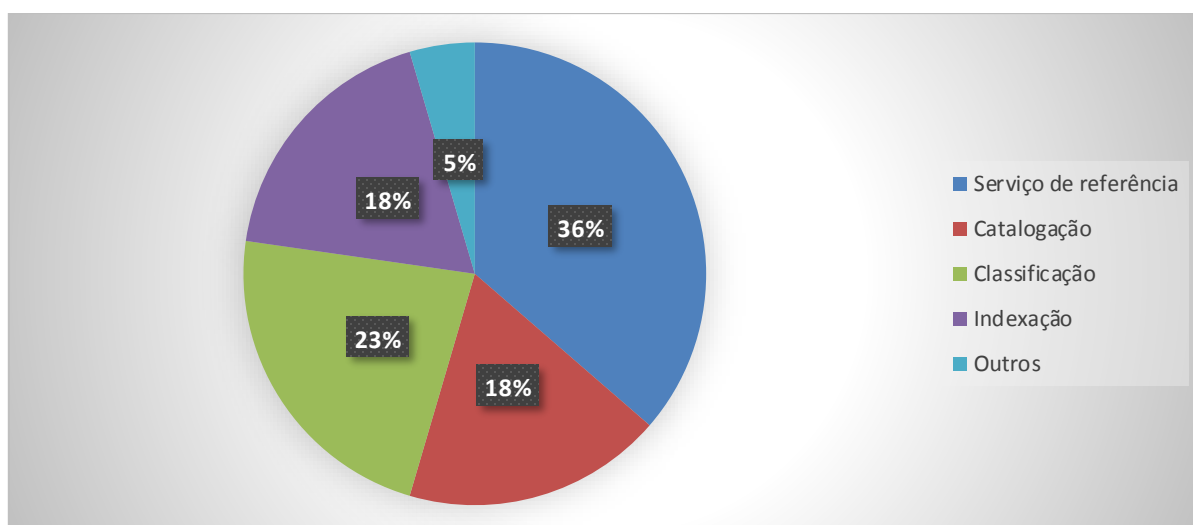
Os resultados demonstram que os bibliotecários no desenvolvimento de suas atividades sempre visualizam a necessidade de troca de informações e conhecimento entre os pares 53% (8 bibliotecários), em alguns momentos, 47% dos participantes veem essa necessidade (7 bibliotecários) e nenhum dos participantes relataram ser algo raro que acontece. No entanto, Nonaka e Takeuchi (1997) ressaltam que criar novos conhecimentos não significa somente aprender com os outros ou adquirir novos conhecimentos externos, pois nesse processo, o conhecimento é construído por si mesmo, muitas vezes, exigindo uma interação intensiva e laboriosa entre os membros da organização. O gráfico 8 analisa as opções de interações entre os bibliotecários como é demonstrado a seguir.



**Gráfico 7 -** Opções de locais de troca entre os pares tecnológicos e não tecnológicos

**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

Os bibliotecários relataram que, quando tem alguma dúvida relacionada à atividade biblioteconômica, o local mais comum para contato com os pares são: 31% conversa face a face, 23% telefone, 23% site, 15% aplicativos, 8% e-mail, e nenhum busca por meio de redes sociais. Nessa questão houve mais de uma opção de resposta. Por intermédio desses meios utilizados, é possível identificar que os tipos de trocas mais desenvolvidos no SIBIUFS são feitos por meio do conhecimento tácito, conversa face a face, o que chamou atenção também foi as redes sociais não fazerem parte de uma alternativa viável para os participantes na pesquisa. O gráfico 9 refere-se às atividades práticas relacionadas à área de atuação do bibliotecário.

**Gráfico 8 -** Saber da biblioteconomia com grande abrangência de prática

**Fonte:** Pesquisa de campo realizada em agosto de 2019.

Esse resultado evidencia que o serviço de referência é o saber com maior necessidade de prática diária na opinião dos participantes 36%, classificação 23%, indexação 18%, outras áreas 5%. Tarapanoff (2006) destaca que entre as atividades de construir conhecimento está a partilha de soluções de problemas, fazendo com que os indivíduos com atribuições diversas, ao trabalharem juntos, experimentam, implementam, interajam novos processos e ferramentas, além de importar novos conhecimentos. Esse resultado também foi possível identificar as áreas de maior interesse do bibliotecário, o que contribui para um início de um projeto.

### **5.3 Entrevista**

Foi realizada uma entrevista com a gestora geral do SIBIUS em 12 de agosto de 2019. Essa opção de diagnóstico contribuiu para visualizar as formas de gestão do conhecimento compartilhado dentro do sistema SIBIUS. A gestora, após permitir a entrevista, relatou-nos que se formou em 2009, possui, além da formação em biblioteconomia, graduação em história, especialização e Mestrado também em história, está há 11 (onze) meses à frente da gestão do SIBIUS. Seguindo as etapas da entrevista para a continuidade do diagnóstico foram realizadas as seguintes perguntas:

#### ***O que poderia falar sobre gestão do conhecimento?***

“Entendo como uma ferramenta para você sistematizar facilmente o que faz na prática para consulta futura de como as coisas são realizadas para tomada de decisões”.

A visão da gestora demonstra que a Gestão do Conhecimento é de suma importância em sua gestão, o que vem ocorrendo também em outras bibliotecas universitárias. Silva (2016) ressalta que as bibliotecas universitárias, consideradas organizações do conhecimento, devem gerir seu próprio conhecimento a fim de aprimorar seus processos, dar suporte às tomadas de decisões, compartilhar o conhecimento organizacional, a expertise do grupo, visando à qualidade dos serviços oferecidos. Em sua pesquisa a autora coloca a importância da gestão do conhecimento no tratamento técnico da informação (catalogação) no Sistema de Bibliotecas (SIBI) de Santa Catarina.

#### ***O que poderia falar sobre práticas de compartilhamento?***

“É excelente porque você consegue trocar experiências, perceber boas práticas para o melhoramento ou a produção do conhecimento em um dado ambiente”.

***Quais práticas desenvolvidas no SIBIUPS de forma presencial?***

“Grupos de trabalho (catalogação de autoridade) grupos de trabalho para construção de documentos legais (normas, manuais); reuniões que permite que cada membro exponha a sua vivência”.

***Quais práticas realizadas através de ferramentas tecnológicas?***

“Utilizamos o e-mail como principal meio para contribuir com o compartilhamento; o Instagram vem sendo utilizado para trocas de conhecimento entre a biblioteca e os usuários”.

***Como a Sra. visualiza a equipe geral do SIBIUPS nessa fase foi oferecido as opções de uma equipe conservadora, a inovadora, e outros?***

A gestora relatou que a equipe possui uma visão multidisciplinar.

***Quanto ao estímulo aos funcionários para troca de experiências no SIBIUPS?***

A gestora informou que estimula as equipes por meio de treinamentos, grupos de trabalho, eventos, reuniões.

***Ao ser questionada se a gestora já sentiu a necessidade de criar um canal interno para gestão do conhecimento tácito.***

“Já sentiu, nas propostas que eu trago na minha gestão eu coloco o mapeamento de processos para manter o conhecimento na organização, através dele é possível perceber o que está sendo realizado e o que poderá ser melhorado, estamos no momento de modificar o “saber fazer”, enraizado em apenas 1 (uma) pessoa e transformá-lo em conhecimento coletivo”.

A fala da diretora do SIBIUPS corrobora a visão encontrada na literatura na qual pontuam “as organizações precisam aprender a converter o conhecimento tácito, pessoal, em conhecimento explícito, capaz de promover a inovação e o desenvolvimento de novos produtos” (CHOO, 2003, p. 27).

Para corroborar essa pesquisa, foi realizada uma visita técnica em outra Biblioteca Universitária do estado de Aracaju que identificamos como instituição A. Nela foi identificado a criação de um HD em rede para repositório da produção de conhecimento criado pelos bibliotecários. A equipe utiliza essa ferramenta entre os bibliotecários e técnicos da biblioteca, sendo um ato voluntário oferecido a cada participante. Nesse repositório estão contidas pastas com: atas de reuniões, atividades realizadas, fluxogramas, eventos, dados do acervo, entre outros. Todo material produzido pelos membros fica armazenado sob a gestão da direção e

alguns dos módulos são acessíveis para os membros participantes dessa ferramenta. Não foi visualizada uma alternativa de colaboração e interação, como grupos de discussão entre os pares.

De acordo com os relatos e a aplicação da ferramenta de diagnóstico nessa pesquisa foram constatadas algumas ferramentas de gestão e compartilhamento no SIBIUMS com o uso de tecnologias e foram apresentadas algumas possibilidades que permitiram a decisão da proposta de intervenção. É pertinente destacar algumas características das tecnologias apresentadas por Davenport e Prusak (2003).

- As tecnologias captam, armazenam e distribuem o conhecimento estruturado para serem usadas pelas pessoas;
- Têm como objetivo absorver o conhecimento que existe na mente das pessoas e, por meio de documentos impressos, torná-lo disponível à organização;
- As tecnologias do conhecimento apresentam características de forma interativa por seus usuários;
- O papel das pessoas nas tecnologias do conhecimento é parte integrante de seu sucesso;
- Algumas tecnologias permitem o uso por grandes grupos e outras envolvem apenas algumas pessoas e indivíduos especializados ou não;
- O tempo requerido para encontrar o conhecimento deve ser facilitado pelos ambientes organizacionais.

O quadro 12 indica algumas possibilidades de gestão e compartilhamento para o SIBIUMS.

**Quadro 12 - Ferramentas de Gestão e Compartilhamento do conhecimento organizacional**

FERRAMENTAS	GESTÃO DO CONHECIMENTO	COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO	CARACTERÍSTICAS DE INTERATIVIDADE ABERTA/FECHADA
<b>Manuais impressos e digitais</b>	Sim, é um importante facilitador da gestão do conhecimento através da criação de manuais é possível favorecer a promoção do conhecimento organizacional. Recurso utilizado no SIBIUMS.	Sim, é uma prática de compartilhamento formal propícia ao compartilhamento do conhecimento explícito, favorecendo o compartilhamento do conhecimento tácito.	Fechada. Possui essa característica por não ser possível realizar as alterações e atualizações de forma imediata.
<b>Telefone</b>	Não, essa ferramenta não capta nem distribui o conhecimento estruturado, mas é eficaz na	Não, É possível haver apenas a transferência do conhecimento.	Fechada

	transferência do conhecimento. Recurso utilizado no SIBIUMS.		
<b>Site das bibliotecas do SIBIUMS</b>	Sim, Há a presença da gestão da informação e facilita a gestão do conhecimento. Recurso utilizado no SIBIUMS.	Sim, porém é um site aberto ao público externo.	Fechada possui um interlocutor que insere as informações no site.
<b>Rede Social (Facebook) Criação de grupo de discussão</b>	Não. Apresenta características de compartilhamento informal favorecendo a gestão do conhecimento. Apesar de disponível a rede social Facebook na fase do diagnóstico não foram detectados criação de grupos de discussão via essa rede social, e ainda de acordo com o diagnóstico as redes sociais tiveram uma baixa pontuação pelos respondentes quanto ao seu uso para essa finalidade.	Sim, É um grupo de pessoas que compartilham uma área social comum de interesse, serviço de rede social são sistemas <i>online</i> que suportam redes sociais. Os principais serviços normalmente que eles oferecem incluem encontrar pessoas que tem interesse ou necessidades semelhantes; agregar as pessoas em grupos ou subgrupos, a ser capaz de se comunicar com esses grupos; e o compartilhamento de conteúdo, tais como, documentos de <i>links</i> para <i>sites</i> relevantes, ou até <i>streaming</i> vídeo. Um grupo de discussão possibilita a interatividade, permite as pessoas tirarem dúvidas em tempo real, obter informações, aprender em grupo, contribuindo para a difusão do conhecimento.	Aberta.
<b>E-mail</b>	Sim, porém há uma gestão favorecida para a informação. Recurso utilizado no SIBIUMS.	Sim. Pois são ferramentas tecnológicas formais de compartilhamento capazes de fornecer uma infraestrutura facilitadora para a distribuição e o intercâmbio do conhecimento organizacional.	Fechada.
<b>Aplicativos (Whatsapp)</b>	Não, porém há uma gestão favorecida para a informação. Recurso utilizado no SIBIUMS.	Sim, porém há o compartilhamento de informação e favorece o conhecimento.	Aberta.
<b>BLOG</b>	Sim. Apresenta características de compartilhamento favorecendo a gestão do conhecimento, com características. Na fase de diagnóstico não foi	Sim, o BLOG um site muito simples que contém uma lista de entradas, normalmente em sentido inverso a ordem cronológica. As entradas são tipicamente pequenos	Fechada.

	detectado essa opção no SIBIUFS	artigos ou histórias, muitas vezes relacionada aos eventos correntes. No entanto, as entradas não são somente construídas de apenas textos simples. Eles também podem ser fotografias, vídeos, gravações de áudio, ou uma mistura de todos os tipos. O conteúdo de um BLOG pode ser criado por um único autor ou, no caso de alguns BLOGs mais populares, por uma coleção de escritores.	
<b>HD em rede</b>	Sim, possui características de uma gestão, voltado ao aspecto de gestão de documentos. Recurso utilizado em outra Biblioteca localizada em Aracaju-SE.	Sim, possui características de uma gestão de documentos.	Aberta, no entanto não há busca direcionada, filtros na busca.
<b>Sistema Integrado de gestão de atividades acadêmicas (SIGAA) UFS Ambientes Virtuais</b>	Sim, é um espaço que possibilita a gestão do conhecimento. A Comunidade Virtual é um ambiente que proporciona a socialização e interação virtual aos usuários do sistema acadêmico da UFS. Na fase de diagnóstico não foi detectado essa opção pelo SIBIUFS.	Sim, Ela se assemelha ao Ambiente Virtual de Aprendizado no sentido de permitir compartilhar informações, disponibilizar fóruns, download de arquivos, enquetes, notícias e chats para os seus participantes. É possível criar várias comunidades sobre os temas que lhe sejam convenientes e deixá-las públicas a qualquer usuário do sistema ou restrita a um grupo de convidados, ou ainda de forma privado, tudo isso de acordo com sua necessidade.	Aberta, possibilita discussões e alterações de informação que são discutidas pelo grupo.

**Fonte:** Adaptado pela autora (2019).

Os dados encontrados no diagnóstico referentes às necessidades do SIBIUFS possibilitaram reconhecer que as redes sociais (Facebook) não estão sendo utilizadas pelos bibliotecários como recurso da criação, por exemplo, em um grupo para compartilhamento, o que dificultaria um experimento com essa finalidade. Além disso, percebe-se que as redes sociais, apesar de promover ações de compartilhamento, são redes informais e não promoveria uma gestão tão eficiente diante da imensa produção documental no âmbito das bibliotecas, além de nem todos os bibliotecários possuírem uma conta no Facebook.

Outro ponto foi perceber que as necessidades do SIBIUFS estão centradas no

compartilhamento, este vem sendo praticado de forma contínua entre os profissionais e estimulado pela coordenação, sendo que as formas presenciais são mais utilizadas, porém a gestão desse conhecimento tácito é que não visualizada no momento de pesquisa.

Nesse contexto, identificou-se que havia muita produção dos membros do SIBIUFS (manuais, tutoriais, projetos de ações culturais entre outros) e a explicitação desses registros não foram vistos em um ambiente coletivo de forma interna na organização.

Diante das ferramentas de gestão apontadas no quadro 12, essa pesquisa optou pela escolha de uma ferramenta que possibilitasse: menor custo, organização eficiente, espaços de compartilhamento, facilidade de adoção, já que uma das ferramentas SIGAA/Ambientes Virtuais existe na UFS, todos os bibliotecários possuem acesso ao sistema, e este poderia servir para contribuir com o início de um projeto de gestão do conhecimento compartilhado no âmbito das bibliotecas, o que ainda possibilitaria a publicidade desse ambiente criado via SIGAA/UFS com o intuito de contribuir com a socialização e interação entre os usuários.

#### **5.4 Proposta de intervenção**

Esse trabalho trouxe como proposta um projeto de intervenção: Apresentar ao SIBIUFS possibilidade de realização da gestão do conhecimento compartilhado entre os bibliotecários com a contribuição de ferramentas tecnológicas;

Utilizar o módulo ambientes virtuais do SIGAA-UFS como uma ferramenta de gestão do conhecimento compartilhado. Inicialmente, foi pesquisado o módulo junto à chefia da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)/UFS dados de aquisição e o tipo de público que se fazia mais presente nesse ambiente. Após, criar um grupo teste entre a autora e a orientadora dessa pesquisa, prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Germana Gonçalves de Araújo, para verificar as funcionalidades do módulo.

Em seguida, criar um grupo privado entre os membros bibliotecários do SIBIUFS para participar do grupo e conhecer a ferramenta na prática. Nesse momento, a autora realizaria estímulos aos participantes no uso da ferramenta tais como: alimentando as abas existentes na ferramenta, para que os participantes, mesmo sem postar dados na ferramenta, fossem conhecendo as funcionalidades existentes.

Após a aplicação, o grupo privado transformaria as informações colhidas em um instrumento no formato de um guia no qual seria apresentado à coordenação do SIBIUFS, que, juntamente com seus membros, optarão na decisão em adaptar ou não futuramente a ferramenta tecnológica apresentada a ser inserida nos projetos de gestão do conhecimento SIBIUFS em seu

contexto organizacional.

A versão do instrumento proposto será integralmente incorporada no Apêndice D desta dissertação.

### **5.5 Ação de intervenção**

Foi criada uma comunidade virtual no módulo ambientes virtuais no SIGAA-UFS para um grupo de especialistas bibliotecários. A comunidade teve o nome de “Biblio Saber” e de natureza privada. A descrição foi “ferramenta tecnológica de conhecimento compartilhado”. Os participantes foram todos os bibliotecários do SIBIUFS, sendo enviado um convite a cada membro que optou pela participação ou não no grupo, sendo que todos os servidores possuem o cadastro no SIGAA-UFS. O objetivo do grupo foi trocar experiências entre bibliotecários e servir como um canal de registro dos conhecimentos tácitos e explícitos produzidos em suas atividades profissionais, no sentido dos participantes conhecerem melhor a ferramenta tecnológica facilitadora da gestão do conhecimento.

A Comunidade virtual “Biblio Saber” foi criada em 21 de novembro de 2019, sendo utilizada pelos participantes no período de 22 de novembro 2019 a 11 de dezembro de 2019. As análises dos resultados foram realizadas por meio da participação do bibliotecário ao grupo, as postagens e interação. Participaram do grupo 7 (sete) membros, um quantitativo menor que a participação nos questionários. Um espaço novo de troca pode ter contribuído para um quantitativo menor nessa fase da pesquisa. Durante a fase de inserção do grupo houve questionamentos anteriores sobre como seria a participação e qual o objetivo da criação do grupo, fato esclarecido via e-mail aos participantes. Esses questionamentos seriam prováveis, já que a ferramenta não acompanhava um manual e, nesse momento, notou-se que nem todos os profissionais visualizavam essa opção para a gestão e o compartilhamento de conhecimentos.

A comunidade tinha em seu formato a apresentação de 11(once) abas: principal, tópicos, conteúdo, referências, participantes, fórum, chat, notícias, inserir arquivos, enquetes e configurações. No período da comunidade ativa, 3 (três) participantes manifestaram-se na comunidade ao participar do fórum de discussão emitido pela autora dessa pesquisa. Além do fórum, outras abas foram trabalhadas na comunidade com o intuito de estimular os participantes, como inserir notícias, arquivos anexados com o tópico nomeado “Processamento técnico”, sem maiores manifestações dos outros participantes. Outra manifestação foi realizada na publicação de notícias por outra participante.



Esse experimento serviu para detectar a necessidade de:

- Maior familiaridade da equipe com o novo ambiente, considera-se novo, pois nenhum dos participantes teria utilizado a comunidade para essa finalidade;
- Apontou a necessidade de um guia para melhor uso desse ambiente pelos membros do SIBIUMS.

## 5.6 Análise dos Resultados

Tendo o plano de ação como base para a análise dos resultados, seguindo suas etapas, em cumprimento ao período de pesquisa e intervenção, conforme orientação da Normativa n.º 05/2017 do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFS), de acordo com o quadro 13.

**Quadro 13 - Resultados obtidos no plano e ação**

Item	Plano de Ação	Resultados alcançados/ Pontos problemáticos
1	Observação	Observação e Análise. Capítulos 4 e 5.
2	Diagnóstico	Práticas de Compartilhamento e formas de GC compartilhado. Capítulos 4 e 5.
3	Visitas técnicas BICEN	Identificação das práticas de GC compartilhado entre Bibliotecários. Capítulos 4 e 5.
4	Visita técnica ao STI-UFS	Ambiente criado com o pacote de módulos do SIGAA para socialização. Capítulo 6.
5	Análise dos resultados	Análise dos dados coletados após qualificação. Capítulos 4, 5 e 6.
6	Apresentar uma Ferramenta tecnológica facilitadora de gestão do conhecimento	Discussões em pequena escala e verificação de funcionalidades da ferramenta. Produto apresentado no Capítulo 6.
7	Elaboração do produto: Criação do Guia	Produto: Guia Prático para Bibliotecários: gestão do conhecimento compartilhado entre os bibliotecários do SIBIUMS.

**Fonte:** Elaborado pela autora (2019).

As primeiras duas ações planejadas puderam ser executadas ao mesmo tempo em que o projeto era construído. Porém, apresentaram grandes dificuldades, uma vez que a pesquisa-ação requer que o referencial teórico e o estado da arte estejam bem desenvolvidos. Sendo assim, pensar a metodologia de uma ação de intervenção requer prever que exista uma adesão dos profissionais envolvidos, pouco estranhamento e que o resultado seja agradável e

útil para os objetivos da equipe.

Para chegar a esse objetivo, a solução deu-se por meio da interdisciplinaridade, principalmente, dos conteúdos da Ciência da Informação e Administração. Essas fontes também apoiaram a ideia da elaboração do produto, aplicável na intervenção, como descrito a seguir.

As fases 3, 4 e 5 foram voltadas às observações do ambiente do SIBIUFS com ênfase na unidade de informação central, a BICEN, para que pudéssemos entrar em contato com os profissionais das diferentes divisões especializadas do sistema. Isto é, nem todas as bibliotecas componentes do SIBIUFS possuem todas as divisões, a unidade mais completa nesse sentido, com maior número de bibliotecários e a presença da chefia do sistema analisado é a BICEN.

Quanto às fases 6 e 7, foram elaboradas sob acompanhamento da equipe da UFS, que cuida da gestão tecnológica do SIGAA/UFS, fazendo com que se concretizasse a expectativa de inovar as práticas de compartilhamento do conhecimento, utilizando essa ferramenta digital.

O Guia Prático para bibliotecários foi criado como resultado da pesquisa, do debate entre os campos do conhecimento e a expectativa de inovação, disseminando informações e conhecimentos que representam a chave do compartilhamento. Sendo assim, todos os bibliotecários do SIBIUFS, munidos desse guia, tornam-se potenciais formadores de comunidades de discussão com explicitação de conteúdos tácitos e aprofundamento dos laços de cooperação dentro do sistema.

Sendo uma experiência de pesquisa-ação, não se pode deixar de falar sobre o elemento humano. Tivemos familiarização com os bibliotecários componentes da equipe do SIBIUFS, assim como de outros profissionais essenciais para a construção, criação e compartilhamento do conhecimento organizacional, como docentes, técnico-administrativos e gestores. Tivemos, então, a dimensão de que os objetivos desta dissertação podem também ser aplicados, de modo mais abrangente, aos objetivos institucionais da própria universidade. A existência das ferramentas ativas no SIGAA que permitem a formação de comunidades nos mostra que sua ativação é desejável.

## 6. PRODUTO

O produto final desta dissertação, que concretiza a intervenção proposta, foi resultado da aplicação do plano de ação com a confecção do Guia Prático para bibliotecários: gestão do conhecimento Compartilhado por meio do SIGAA-UFS. Ele foi confeccionado com base e em semelhança aos procedimentos operacionais padrão disseminados pelo Centro de Processamento de Dados da UFS (CPD).

Tanto na parte gráfica quanto na parte escrita tivemos também a preocupação em relação ao público-alvo do guia, ou seja, os bibliotecários do SIBIUFS, pois estaríamos construindo uma obra de referência e aprendizagem voltada aos profissionais da equipe, muitos dos quais ainda estão mais acostumados com as redes sociais públicas. Os procedimentos são um pouco diferentes, mas com o guia é possível que cada bibliotecário seja um potencial formador de grupos de discussão.

A elaboração do Guia Prático para bibliotecários: gestão do conhecimento Compartilhado por meio do SIGAA-UFS teve como primeiro passo para sua construção um estudo do formato mais adequado para a disseminação das informações obtidas durante o cumprimento do plano de ação. O certo é que os profissionais estão continuamente dedicados às suas funções específicas, e o tempo para familiarizar-se com os colegas e tentar discutir os objetivos coletivos do SIBIUFS é muito pequeno. Então, a inovação na intervenção seria apresentar uma alternativa para o encontro que pudesse tematizar e alcançar os demais membros da equipe de modo assíncrono e sem a necessidade de deslocamentos, como uso do SIGAA, que já está cotidianamente integrado à vida laboral dos colaboradores da UFS.

**Figura 2** - Guia Prático para Bibliotecários - Capa



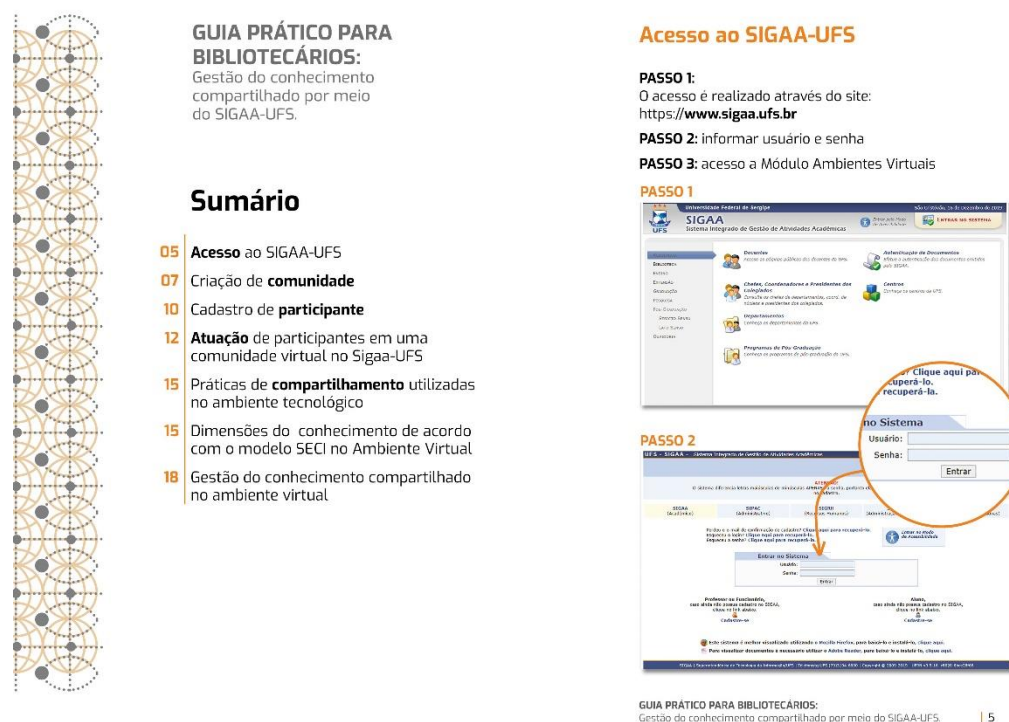
**Fonte:** produção da autora (2019)

A capa (figura 2) foi feita para representar o compartilhamento da informação: os círculos laranja representam os relacionamentos entre as pessoas que se integram em grandes redes. Os pontos representam os nós da rede, ou seja, as estruturas nodais. Sobre os círculos laranja e unindo os nós estão olhos abertos e observando toda a estrutura da rede. A rede é aberta e vai para além das margens da representação.

A cor laranja faz menção ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe, chamando a atenção dos bibliotecários da UFS para as informações e conhecimentos que são familiares e interessantes.

A estrutura da publicação (figura 3) descreve os passos necessários para a criação das comunidades virtuais de prática do compartilhamento do conhecimento. Dessa forma, ao mesmo tempo em que institui um ambiente informacional voltado para o diálogo e para os interesses específicos da equipe de profissionais, também é possível manter e trabalhar com o registro resultante do diálogo, criando conhecimentos explícitos e registros de memória a partir de conhecimentos tácitos compartilhados.

**Figura 3 - Estrutura da publicação**



Fonte: Adaptado SIGAA-UFES (2019).

O primeiro passo para a abertura da comunidade virtual é a entrada: o acesso ao SIGAA/UFES. Nesse momento, já se sabe que somente podem participar das comunidades as pessoas que possuem cadastro no SIGAA, ou seja, membros da comunidade da UFS: discentes, docentes e técnico-administrativos.

Uma vez inscrito e, portanto, com login e senha, o participante ingressará no menu que abre o conjunto de módulos (figura 4). Porém, nem todos os membros da comunidade terão alçada para ingressar em todas as funcionalidades descritas no conjunto de módulos.

O teste com perfil de discente e técnico-administrativo permitiu a entrada no módulo “Ambientes Virtuais”. As orientadoras verificaram que os docentes também tem acesso livre a essa funcionalidade.

Após a apresentação dos ambientes, será possível dar as instruções para a abertura de uma comunidade de prática. A criação de comunidades requer a escolha de uma tipologia e a previsão das finalidades: título, público-alvo (tipologia: privada, pública, restrita à grupo, moderada), objetivos gerais e específicos (figura 3).

**Figura 4 - Apresentação dos ambientes virtuais do SIGAA/UFS**



No contexto da Gestão do Conhecimento o ambiente desenvolvido no SIGAA aproxima-se das propostas de projetos de gestão desenvolvidos nas empresas, em que as organizações buscam gerir todo conhecimento produzido de forma individual tornando-o em coletivo, preconizados por autores como Choo (2003), Takeuchi e Nonaka (2008). Esse ambiente apresenta-se ainda como um facilitador às práticas de compartilhamento que comumente são desenvolvidas de forma presencial. O SIGAA permite interações em meio tecnológico entre os participantes. As Bibliotecas como ambientes informacionais que gerenciam a informação e o conhecimento externo, através de projetos de Gestão é possível atuar também como gestora de seu próprio conhecimento interno utilizando uma ferramenta como auxílio a gestão.

6

### Criação de comunidades

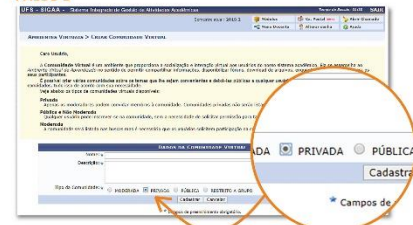
**PASSO 4:**  
Após acesso ao módulo de Ambientes Virtuais será aberta uma janela para criar ou buscar comunidades, clique em criar.

#### PASSO 4



**PASSO 5:**  
Deve-se escolher o tipo de comunidade a ser criada.

#### PASSO 5



GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS:  
Gestão do conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS.

7

Fonte: Adaptado SIGAA-UFS (2019).

As abas permitem a visualização dos recursos da ferramenta. Por meio dessas abas é que o criador e os participantes da comunidade vão inserindo arquivos, participam do fórum, alimentam os tópicos criados ou criam tópicos com permissão. Também podem postar notícias, participar do chat (conversa ao vivo em grupo). Existe a opção de inserir referências (links) ou conteúdos. O administrador, que é o criador da comunidade, pode convidar, cadastrar, descadastrar e moderar postagens dos membros. Será, portanto, o participante com melhor acesso e que vai ambientar do ponto de vista informacional e relacional a comunidade.

O cadastro dos participantes inicia-se com o convite (figura 5). A seleção destes também cria funções internas na comunidade, como a de moderador, administrador ou membro.




**Figura 5 - Cadastro de participantes**

**Cadastro de participantes**

**PASSO 8:**  
Na aba participantes o administrador poderá: cadastrar o participante, alterar ou excluir. Nessa etapa todos os usuários do SIGAA-UFS estão presentes, basta selecionar o participante que deseja convidar.


**PASSO 8**



**Os Bibliotecários do SIBIUFs são todos cadastrados no SIGAA- UFS.**

**PASSO 9:**  
Ainda na aba cadastro de participante, selecionar o tipo de atuação que cada participante irá representar na comunidade.

**PASSO 9**



**ADMINISTRADOR:** Pode realizar qualquer operação na comunidade, como excluir ou alterar tópicos de outros usuários, adicionar ou remover participantes a comunidade, etc.

**MODERADOR:** usuários com esse tipo de permissão poderão realizar operações como excluir e editar tópicos de fóruns, arquivos, enquetes, entre outras coisas. Esse tipo de permissão deve ser concedido para usuários que irão ajudar o administrador a gerenciar seu conteúdo.

**MEMBRO:** usuários com essa permissão podem participar normalmente das atividades da comunidade (cadastrando tópicos, enquetes, participar de fóruns, etc), porém eles não podem alterar ou remover nada que não seja de sua própria autoria.

**A inclusão de participantes em uma Comunidade Virtual é baseada em convites. Os moderadores ou administradores podem enviar convites para os usuários do sistema e uma vez o convite aceito esse usuário passa ser membro da comunidade.**

**Os participantes ao serem convidados recebem o convite do SIGAA através de um e-mail para confirmação da participação no grupo**

Recomenda-se a seguinte estrutura para o SIBIUFs:

**ADMINISTRADOR** - Gestores de cada unidade do SIBIUFs;

**MODERADOR** - Gestores das divisões do SIBIUFs;

**MEMBROS** - Bibliotecários do SIBIUFs.

GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS:

Gestão do conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS.

Fonte: Adaptado SIGAA-UFS (2019).


A estrutura de tópicos da aba (figura 6) permite cadastrar assuntos específicos nas abas. Sendo assim, os administradores podem cadastrar tópicos e subtópicos dentro dos assuntos projetados para integrar a comunidade de prática.

**Figura 6 - Estrutura de tópicos da aba**

**Atuação de participantes em uma comunidade virtual no Sigaa-UFS**

**PASSO 10:**  
O Acesso é feito através do módulo ambientes virtuais como descrito nesse documento nas etapas: "acesso ao SIGAA-UFS" (passos 1 e 2) e "acesso ao ambientes virtuais" (passo 3), e logo aparecerá a comunidade na qual está participando.

**PASSO 10**



**PASSO 11:**  
Abaixo do nome da comunidade encontra-se as abas disponíveis para os participantes, são 10 (dez) abas; Principal: visualiza todos os tipos de tópicos do sistema.



**ABA PRINCIPAL:** visualiza todos os tipos de abas do sistema.

**ABA TÓPICOS:** cria, visualiza, altera, remove tópicos. Ao cadastrar um tópico a informação não chega por e-mail.

**Recomenda-se que os Bibliotecários possam utilizar os tópicos nas grandes linhas de trabalho: Atendimento ao leitor; Processamento técnico; Desenvolvimento de coleções; Tecnologia da Informação; Gestão. Pode-se criar sub tópicos dentro dessas linhas para melhor organização, pode ainda adicionar normas e rotinas a cada setor.**

**EXEMPLO DE TÓPICO E SUB TÓPICO PARA O SIBIUFs**

**TÓPICO: Processamento técnico**

**SUB TÓPICO 1: Atendimento ao usuário:** realizar doações; solicitação de ficha catalográfica.

**SUB TÓPICO 2: Atividades do Bibliotecário:** recebimento de doações; elaboração de ficha catalográfica.

**SUB TÓPICO 3: Documentos e normas:** manual de catalogação; modelo de ficha catalográfica; modelo de planilha de descrição.

GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS:

Gestão do conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS.

Fonte: Adaptado SIGAA-UFS (2019).

A disponibilização desse guia poderá ser feita entre os bibliotecários do SIBIUFS. O Guia demonstra que o ambiente proposto permite as práticas de compartilhamento com a gestão do conhecimento compartilhado e a pesquisa do registro dessas práticas. A pesquisa pode ser feita em tempo real ou então como resultado de um longo período de dedicação para determinado tópico.

O esgotamento do tópico permite aos membros, administradores e moderadores terem acesso e estudarem toda a produção resultante dos diálogos, da troca de fontes de informação, das sínteses coletivas e individuais.

O interesse principal é a disponibilidade desse ambiente, que possui características de segurança da informação, pode ser perfeitamente criado e moderado sem que haja qualquer custo adicional para os bibliotecários do SIBIUFS. O recurso tecnológico e os equipamentos necessários, assim como sinal de transmissão, já existem, estão disponíveis e é desejável que os membros da comunidade da UFS apropriem-se desse recurso e promovam as inovações possíveis em sua prática profissional especializada.



## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa registrada por meio desta dissertação propôs-se a apresentar e discutir a gestão do conhecimento compartilhado em Bibliotecas Universitárias no SIBIUPS. Para responder aos objetivos propostos, primeiramente foi realizada uma ampla pesquisa bibliográfica a fim de abrir as portas para uma discussão mais aprofundada sobre a gestão do conhecimento, compartilhamento do conhecimento e tecnologias. Em seguida, buscou-se identificar as principais práticas de compartilhamento, as principais áreas temáticas de compartilhamento, identificar os tipos de conhecimentos tácitos e explícitos no SIBIUPS.

Notou-se, ainda, a necessidade de investigar as alternativas de ferramentas que favorecem a gestão do conhecimento produzido pelos bibliotecários no SIBIUPS. Nesse momento, foi possível vivenciar a experiência de participar de uma comunidade virtual com outros profissionais do SIBIUPS, uma experiência ímpar, que permitiu deixar registradas trocas que, ao longo da trajetória, outros profissionais terão acesso a essa mesma informação e ou conhecimento trocado naquela comunidade. Nesse sentido, com os dados obtidos e a finalização da pesquisa, foi possível levantar as seguintes conclusões:

A gestão do conhecimento, sobretudo, nas bibliotecas permite que se ofereça uma gestão por meio de métodos e ferramentas capazes de promover o compartilhamento e a gestão eficiente do conhecimento dentro da organização.

Quanto ao SIBIUPS, percebe-se que, nas práticas de compartilhamento, possui práticas presenciais e síncronas, como reuniões, treinamentos, e estes são favorecidos pela organização, prevalecendo os contatos face-a-face, ou seja, pessoalmente.

Apesar desse aspecto de compartilhamento na organização e entre os seus membros, notou-se que as ferramentas tecnológicas utilizadas no sistema, como e-mail, sites, Twitter, Instagram não estavam incluindo a possibilidade de criar um armazenamento do registro do conhecimento produzido ao longo da trajetória profissional dos membros das bibliotecas, exigindo do profissional uma busca em locais variados quando recorriam a um manual, por exemplo, dentro da organização.

Diante do exposto, após a pesquisa, diagnóstico e sondagem de campo, essa pesquisa se propôs a apresentar e trabalhar uma ferramenta tecnológica que contribuisse com a gestão do conhecimento compartilhado no SIBIUPS e seu registro. Identificamos a comunidade virtual no SIGAA-UPS como uma opção favorável a esse contexto, inovando na intervenção, por meio da adoção de um procedimento atualizado, com referência às condições pré-existent e sem utilização, proporcionadas pelo SIGAA/UPS.

Pretendeu-se com essa pesquisa e intervenção apresentar aos bibliotecários e ao SIBIUFS uma aplicação tecnológica e inovadora com o potencial de ferramenta de gestão do conhecimento Compartilhado que agrega valor à organização, pois registros transformam-se em aprendizados e, conseqüentemente, em memória e cultura organizacional. Dessa forma, espera-se que esse trabalho possa oferecer subsídios para o início de projeto de gestão agregados às tecnologias.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília (DF): Briquet de Lemos, 2005. 144 p.
- ALVARENGA NETO, Rivadavia Correa Drummond de. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo (SP): Saraiva, 2008.
- ALVIM, Luisa. Impossível não está no *facebook*! O nascimento das bibliotecas portuguesas na rede social. **Cadernos Bad**. n. 1/2, 2011. Disponível em: <<https://bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/737>>. Acesso em 05 out. 2018.
- AMARAL, Adriana; RECUERO, Raquel; MONTARDO, Sandra. **Blogs.com**: estudos sobre blogs e comunicação. São Paulo: Momento Editorial, 2009.
- ANGELONI, Maria Terezinha (Org.). **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologia. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2008. 363 p.
- ARAÚJO, Paula Carina de; PEREIRA, Suzana Zulpo; OLIVEIRA, Maria Emilia Pecktor de. Compartilhamento de informação e Conhecimento: inserindo práticas de gestão do conhecimento num sistema de bibliotecas Universitárias federais. **Revista ACB**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 244-259 jan./jun., 2010.
- BARROCA FILHO, Itamir, AQUINO, Gibeon, ROSA, José Guilherme Santa. SIGAA Mobile– O caso de sucesso da ferramenta de gestão acadêmica na era da computação móvel. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO (CBIE 2013), SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO (SBIE 2013), **Anais...** 2013.
- BELLINI, C. G. P.; PEREIRA, R. C. F. As redes como tecnologia de apoio à gestão do conhecimento. In: ANGELONI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologia. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 156-171.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- CASTELLS, Manuel; MAJER, Ronei de Venancio (Trad.). **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CASTRO, César Augusto. Histórico e evolução curricular na área de biblioteconomia no Brasil. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.
- CASTRO, Gardênia de. **Gestão conhecimento em bibliotecas universitárias**: um instrumento diagnóstico. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>>. Acesso em 22 set. 2018.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007. 162 p. ISBN 9788576050476 (broch.).

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimentos, tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

CIPRIANI, Fábio. **Blog corporativo**: aprenda como melhorar o relacionamento com os seus clientes e fortalecer a imagem da sua empresa. Novatec Editora Ltda., 2. ed. 2006.

COSTA, Ricardo; OLIVEIRA, Robson; Edeilson, SILVA et.al. A.M.I.G.O.S: Uma plataforma para gestão do conhecimento através de redes sociais. In. V SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS COLABORATIVOS. **Anais...** Vila Velha, ES, 2008, p.192-203. Disponível em: <<https://www.computer.org/csdl/proceedings/sbsc/2008/3500/00/3500a192-abs.html>>. Acesso em 10 out.2018.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

FONTES NETO, João Batista. **Sistemas de informação gerenciais na execução de tarefas administrativas**: o caso do SIGAA na Universidade Federal de Sergipe. Monografia (Departamento de Secretariado Executivo), São Cristóvão (SE), 2017.

FREITAS, Juliana Lazzarotto; SILVA, Helena de Fátima Nunes; BUFREM, Leilah Santiago. Gestão do conhecimento e redes sociais: uma análise da literatura periódica científica da Ciência da Informação. **Informe: Estudos em Biblioteconomia e Gestão da Informação**, Recife, v. 1, n. 1, 35-49 p., 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/INF/article/download/42/80>>. Acesso em 10out. 2018.

FULK, Janet Lesley; YUAN, Y. Connie. Conectando conhecimento compartilhado por redes sociais organizacionais. In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; MARCHIORI, Marlene (org.) **Redes Sociais, comunicação, organizações**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2012, p.127-147.

GERBASI, Noadya Tamillys Oliveira Duarte. **Compartilhamento de informações e conhecimentos na comunidade virtual do SIGAA/UFPB**. João Pessoa, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GÓMEZ, Maria Néida González. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação DataGramaZero. **Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.1, n.6, dez, 2000. Disponível em: <<http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/127/1/GomesDataGramaZero2000.pdf>>. Acesso em 12 mar. 2019.

GROTTO, Daniela. O compartilhamento do conhecimento. In: ANGELONI, Maria Terezinha (org.) et al. **Organizações do conhecimento**: intra-estrutura, pessoas, e tecnologia, São Paulo: Saraiva, 2008.

HORTA, Victor; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Desafios e barreiras à implantação da gestão do conhecimento em organizações. **Biblionline**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 3-17, abr/jun., 2017.

JENOVEVA NETO, Roseli; LIMA JUNIOR, Afonso Valau de; VARVAKIS, Gregório; SANTOS, Neri dos. Práticas de compartilhamento do conhecimento no instituto de pesquisas ambientais e tecnológicas (IPAT). In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, **Anais...** 8 e 9 de junho de 2012.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e da iniciação científica. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; SMIT, Johanna. Os Enancibs e a Ciência da Informação brasileira. In: LARA, Marilda Lopes Ginez de; SMIT, Johanna (org.). **Temas de pesquisa em ciência da informação no Brasil**. São Paulo: Escola de Comunicação e Artes: USP, 2010. p. 11-22.

LEMONS, André; Levy Pierre. **O futuro da internet**. São Paulo: Paulus, 2010.

FURLAN, Bruna; MARINHO, Bruno. Redes sociais corporativas. **Instituto Desenvolve TI**: cursos para capacitação digital. [sd] Disponível em: <[www.institutodesenvolveti.org](http://www.institutodesenvolveti.org)> Acesso em 6 set. 2018, v. 17, 2013.

MARQUES JÚNIOR, Euro. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias**: análise de experiências no Brasil e em Portugal. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.unesp.br/handle/11449/92990>>. Acesso em 05 set. 2018.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, n. 1, v. 30, p. 71-78, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/22201>>. Acesso em 05 out. 2018.

MARTINS, Luciane Cristina Paschoal. **Os temas e as dinâmicas sociointeracionais em nove grupos criados e gerenciados por mulheres no Facebook Campinas**, SP: [s.n.], 2015.

MATTERA, Tayane Cristina. Gestão do conhecimento na prática. In: SOUTO, Leonardo Fernandes. (org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. [S.l.]: Editora Interciência, 2014. p. 199-220.

MARTIRE, Tayane Cristina et al. **As práticas de gestão do conhecimento: um estudo de caso na Petrobras**. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2016.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catálogo no plural**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2010.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 23 ed. São Paulo: Vozes. 2004. 9-29 p.

NEVES, Elisabete da Cruz; LONGO, Rose Mary Juliano. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23/24, n.2, p. 161-172, especial 1999/2000.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 19. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PEIXOTO, Suzane Gonçalves Duarte. **As bibliotecas e as mídias sociais**: o uso do Facebook pelas bibliotecas das Universidades federais brasileiras. – Goiânia (GO), 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico**: métodos, técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Recurso eletrônico.

RECUERO, Raquel da Cunha. **Redes sociais na Internet**. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre (RS): Sulina, 2014.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cíbercultura), 191 p.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5 ed. Porto Alegre: Penso, 2013. 654 p.

SANTOS, Rosimeire Martins Régis dos; MELIM, Ana Paula; PANIAGO, Maria Cristina Lima. Formação continuada de professores universitários na rede social facebook: interagir, trocar, dialogar, compartilhar, aprender e conviver. **INTERAÇÕES**. Campo Grande (MS), v. 18, n. 2, p. 13-20, abr./jun. 2017.

SIBIUMS. **Bibliotecas da UFS**, pesquisa integrada. 2018. Disponível em: <<http://bibliotecas.ufs.br/pagina/152>>. Acesso em 18 ago. 2018.

SIGAA. Universidade Federal de Sergipe. 2018. Disponível em: <[sigaa.ufs.br](http://sigaa.ufs.br)>. Acesso em 18 ago. 2018.

SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

SOUZA, Francisco das Chagas. As possibilidades pedagógicas no ensino de metodologia da pesquisa científica em Ciência da Informação e os objetos deste campo científico: aproximações Durkheimianas. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação** Florianópolis, v. 8, n.16, 20-40 p., 2º sem. 2003. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/8591/1/Souza\\_metodologia.pdf](http://eprints.rclis.org/8591/1/Souza_metodologia.pdf)>. Acesso em 12 abr. 2019.

SOUZA, Liliane Braga Rolim Holanda de. **Compartilhamento da informação e do conhecimento entre bibliotecários do sistema integrado de bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIBI/UEPB)**. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016. Disponível em: <[http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFPB\\_d2cd783517ae3785bf0b9c3afa8ba9d7](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFPB_d2cd783517ae3785bf0b9c3afa8ba9d7)>. Acesso em: 18 ago. 2018.

SPADORO, Antônio. **Web2.0: redes sociais**. São Paulo: Paulinas. 2013.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre, Bookman, 2008.

TARAPANOFF, Kira. Informação, Conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. In: TARAPANOFF, Kira. **Inteligência, Informação e Conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 19-36.

TERRA, Carolina Frazon. **Mídias sociais... e agora?** O que você precisa saber para implementar um projeto de mídias sociais. Rio de Janeiro: Senac, 2011.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Saraiva, 2011. 132 p.

TOMÁEL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rocecler. Di CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**. Brasília, v.34, n.2, p.93-104, maio/ago.2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>>. Acesso em: 05 out.2018.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e pesquisa**, v. 31, n. 3, p. 443-466, 2005. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1517-97022005000300009>>. Acesso em 7 out. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE.2018. Disponível em: <[ufs.br](http://ufs.br)>. Acesso em 05 out.2018.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v.3, n.4, p.1-13, ago. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/F_I_art.htm)>. Acesso em 25 ago. 2018.

VALLE, Clarimar Almeida; SERRA, Maria José Moreira. **Usabilidade da intranet como instrumento de comunicação interna: o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília**. Monografia, Universidade de Brasília – UNB, Brasília-DF, 2006.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A- SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO E APOIO NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA

#### UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

#### SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO E APOIO NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA

#### À DIREÇÃO DO SIBIUMS

Através do presente instrumento solicitamos do Gestor do SIBIUMS, a autorização para realização da pesquisa acadêmica entre os membros das unidades do sistema SIBIUMS. Esta pesquisa é integrante ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e do Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento intitulada **GESTÃO DO CONHECIMENTO COMPARTILHADO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O CASO DO SIBIUMS**, desenvolvida pela mestranda Sandra Vieira Santos, orientada pela Profa. Dra. Germana Gonçalves de Araújo e coorientada da profa. Dra. Valéria Aparecida Bari.

Atenciosamente,  
Sandra Vieira Santos.

A coleta de dados será em forma de:

- ✓ Pesquisa documental: Serão utilizadas informações do site de Bibliotecas, bem como solicitação de documentos internos como ex.: Planejamento estratégico; Manuais.
- ✓ Observação local;
- ✓ Entrevista com o Gestor do SIBIUMS;
- ✓ Questionário aos Bibliotecários que atuam no SIBIUMS.

Salienta-se que a participação dos sujeitos da pesquisa será de forma voluntária;

- ✓ Em seguida pretende-se criar um “Produto/Modelo” / e apresentar os resultados obtidos ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe.

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



## APÊNDICE B- ENTREVISTA AO GESTOR DO SIBIUMS

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**  
**PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO**

### ENTREVISTA AO GESTOR DO SIBIUMS

Essa Entrevista faz parte da pesquisa de mestrado intitulada **GESTÃO DO CONHECIMENTO COMPARTILHADO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O CASO DO SIBIUMS** desenvolvida pela mestranda Sandra Vieira Santos, orientada pela Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>.Germana Gonçalves de Araújo e coorientada da profa. Dra. Valéria Aparecida Bari.

Solicito a gentileza, da sua contribuição dos respondentes. Os dados aqui coletados serão objeto para um estudo, e a identificação dos respondentes será preservada.

Sua colaboração é extremamente valiosa.

Atenciosamente,  
Sandra Vieira Santos.

### PERFIL DO GESTOR

1. Formou-se em que ano?\_\_\_\_\_
2. Qual a sua formação acadêmica complementar?  
\_\_\_\_\_
3. Há quanto tempo trabalha na Biblioteca do SIBIUMS como gestor?\_\_\_\_\_

### ENTREVISTA

1. O que o Sr.(a) poderia falar sobre Gestão do Conhecimento?  
\_\_\_\_\_
2. O que o Sr.(a) poderia falar sobre Práticas de compartilhamento?  
Quais são desenvolvidas no SIBIUMS presencial?  
\_\_\_\_\_

Através de ferramentas tecnológicas?  
\_\_\_\_\_

3. Como o Sr. (a) visualiza a equipe geral de Bibliotecários do SIBIUMS?  
 a) (    ) Conservadora  
 b) (    ) Inovadora  
 c) (    ) Outros. \_\_\_\_\_

4. O SIBIUMS estimula a troca de experiências entre os seus funcionários? De qual forma?\_\_\_\_\_

5. A Sr. (a) sente ou já sentiu a necessidade de criar um canal interno para gestão do conhecimento  
tácito?\_\_\_\_\_.

## APÊNDICE C- QUESTIONÁRIO AOS BIBLIOTECÁRIOS DO SIBIUF

### PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

#### QUESTIONÁRIO AOS BIBLIOTECÁRIOS DO SIBIUF

Este questionário faz parte da pesquisa de mestrado intitulada “GESTÃO DO CONHECIMENTO COMPARTILHADO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O CASO DO SIBIUF” desenvolvida pela mestrand Sandra Vieira Santos, orientada pela Profa. Dra. Germana Gonçalves de Araújo e coorientada da profa. Dra. Valéria Aparecida Bari.

Solicito a gentileza, da sua contribuição no preenchimento. Os dados aqui coletados serão objeto para um estudo, e a identificação dos respondentes será preservada.

**Sua colaboração é extremamente valiosa.**

Atenciosamente,  
Sandra Vieira Santos.

#### PARTE A – PERFIL DOS BIBLIOTECÁRIOS

1. Qual a sua formação acadêmica complementar?
  - a) ( ) Especialização
  - b) ( ) Mestrado
  - c) ( ) Doutorado
  - d) ( ) Pós Doutorado
2. Há quanto tempo trabalha na Biblioteca do SIBIUF?
  - a) ( ) Até 5 anos
  - b) ( ) De 5 a 20 anos
  - c) ( ) Acima de 20 anos.

#### PARTE B – ATIVIDADES

1. Em qual setor está ligado sua atividade na biblioteca?
  - a) ( ) Divisão de Desenvolvimento de Coleções (DIDEC);
  - b) ( ) Divisão de Tecnologia da Informação (DITEC)
  - c) ( ) Divisão de Processos Técnicos (DIPROT);
  - d) ( ) Divisão de Apoio aos Leitores (DIALE)
2. Dentro do seu setor de trabalho o Sr(a) tem acesso a informações e conhecimentos de outros setores, como por exemplo: acesso a manuais, processos, discussões de práticas? De que forma?
3. Na atividade específica desenvolvida, pode existir necessidade de troca de informações?
  - a) ( ) Sempre acontece
  - b) ( ) Em alguns momentos
  - c) ( ) Raramente
4. Qual a sua opinião acerca do conhecimento compartilhado para sanar com as dúvidas e potencializar os saberes coletivos entre os bibliotecários do SIBIUF?
  - a) ( ) Muito relevante para qualquer que seja o saber;
  - b) ( ) Muito relevante para determinado saber;
  - c) ( ) Pouco relevante;
  - d) ( ) Dispensável;

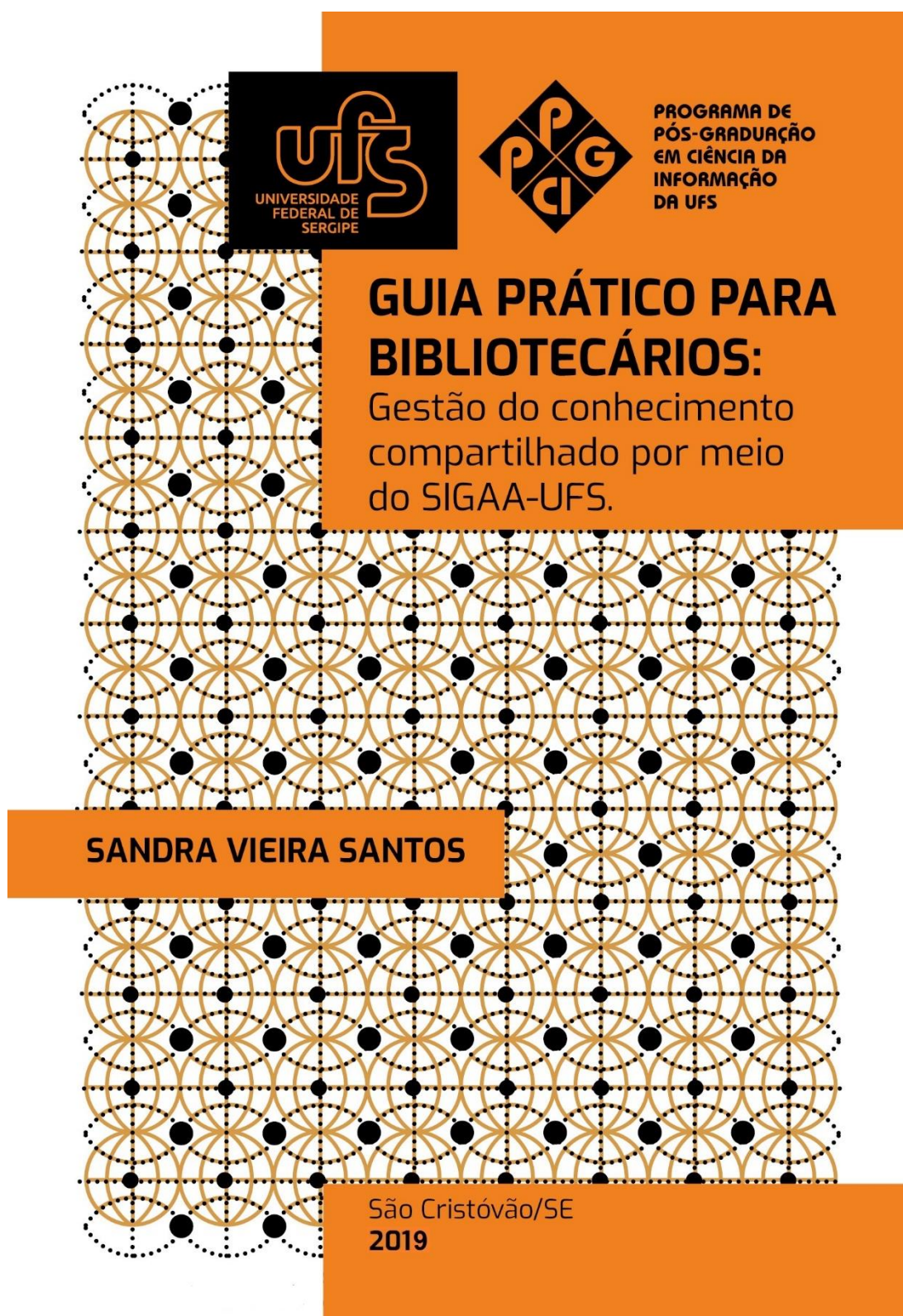
5. Quando o Sr.(a) tem alguma dúvida sobre algo relacionado as atividades biblioteconômicas, o local mais comum que você procura é por meio?(marque 02 opções mais frequente):

- a) ( ) E-mail
- b) ( ) Telefone
- c) ( ) Conversa face a face
- d) ( ) Redes sociais
- e) ( ) Aplicativos dos dispositivos móveis
- f) ( ) Site institucional da biblioteca
- g) ( ) Outros. \_\_\_\_\_.

6. Existe algum saber da Biblioteconomia que o sr.(a) considera abranger mais o aprendizado prático, descoberto no dia-dia?

- a) ( ) Serviço de referência
- b) ( ) Catalogação
- c) ( ) Classificação
- d) ( ) Indexação
- e) ( ) outros. \_\_\_\_\_

**APÊNDICE D - GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS: GESTÃO DO  
CONHECIMENTO COMPARTILHADO POR MEIO DO SIGAA-UFS**

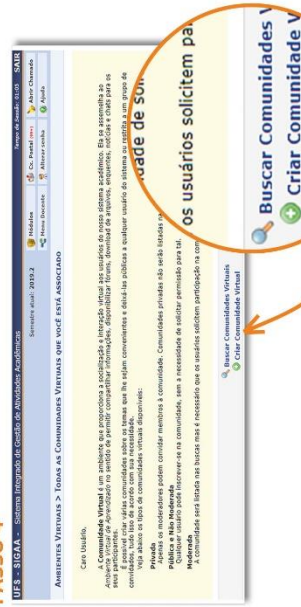


## Criação de comunidades

### PASSO 4:

Após acesso ao módulo de Ambientes Virtuais será aberto uma janela para criar ou buscar comunidades, clique em criar.

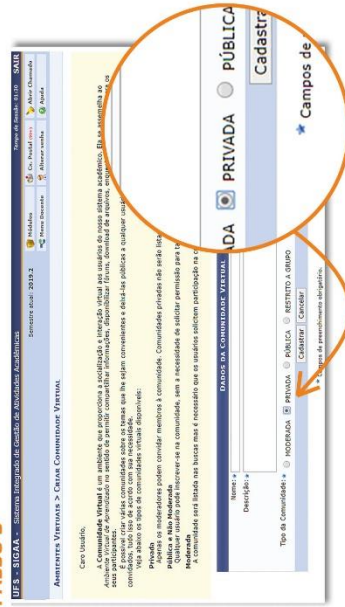
## PASSO 4



### PASSO 5:

Deve-se escolher o tipo de comunidade a ser criada.

## PASSO 5



**GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS:**  
Gestão do conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS.

### PASSO 3



No contexto da Gestão do Conhecimento o ambiente desenvolvido no SIGAA aproxima-se das propostas de projetos de gestão desenvolvidos nas empresas, em que as organizações buscam gerir todo conhecimento produzido de forma individual tornando-o em coletivo, preconizados por autores como Choo (2003), Takeuchi e Nonaka (2008). Esse ambiente apresenta-se ainda como um facilitador as práticas de compartilhamento que comumente são desenvolvidas de forma presencial o SIGAA permite interações em meio tecnológico entre os participantes. As Bibliotecas como ambientes informacionais que gerenciam a informação e o conhecimento externo, através de projetos de Gestão é possível atuar também como gestora de seu próprio conhecimento interno utilizando uma ferramenta como auxílio a gestão.

9



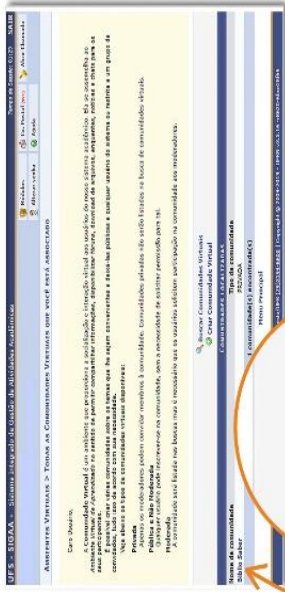


## Atuação de participantes em uma comunidade virtual no Sigaa-UFS

### PASSO 10:

O Acesso é feito através do módulo ambientes virtuais como descrito nesse documento nas etapas: "acesso ao SIGAA-UFS" (passos 1 e 2) e "acesso ao ambientes virtuais" (passo 3), e logo aparecerá a comunidade na qual está participando.

### PASSO 10



12

seus produções profissionais, como: projetos, tutorial, documentos da história das bibliotecas, normas e rotinas das bibliotecas, atas de reuniões.

14

**PASSO 11:**  
Abaixo do nome da comunidade encontra-se as abas disponíveis para os participantes, são 10 (dez) abas; Principal: visualiza todos os tipos de tópicos do sistema.

### PASSO 11



**ABA PRINCIPAL:** visualiza todos os tipos de abas do sistema.

**ABA TÓPICOS:** cria, visualiza, altera, remove tópicos. Ao cadastrar um tópico a informação não chega por e-mail.

**Recomenda-se que os Bibliotecários possam utilizar os tópicos nas grandes linhas de trabalho: Atendimento ao leitor; Processamento técnico, Desenvolvimento de coleções; Tecnologia da Informação, Gestão. Pode-se criar sub tópicos dentro dessas linhas para melhor organização, pode ainda adicionar normas e rotinas a cada setor.**

**EXEMPLO DE TÓPICO E SUB TÓPICO PARA O SIBIUFS**

**TÓPICO: Processamento técnico**

**SUB TÓPICO 1: Atendimento ao usuário:** realizar doações; solicitação de ficha catalográfica.

**SUB TÓPICO 2: Atividades do Bibliotecário:** recebimento de doações; elaboração de ficha catalográfica.

**SUB TÓPICO 3: Documentos e normas:** manual de catalogação; modelo de ficha catalográfica; modelo de planilha de descrição.

**GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS:**  
Gestão do conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS.

13

**Ao cadastrar notícias recomenda-se colocar a data, para facilitar a gestão.**

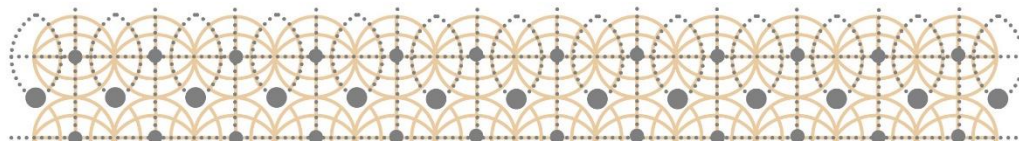
**GUIA PRÁTICO PARA BIBLIOTECÁRIOS:**

Gestão do conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS.

15

Gestão do conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS.

11



**ABA ENQUETES:** opção de realizar enquete entre os membros do grupo. É só clicar na aba enquete e inserir o título, opções de respostas e a publicação da enquete para iniciar a votação.

Para participar da enquete clica na aba enquete, e votar; A votação não pode ser alterada.

**Possibilita votações sobre determinados assuntos entre os membros participantes em torno da tomada de decisões. A enquete seria bastante favorável ao SIBIUS que possui a distância física entre as unidades. Toda enquete apresenta o nome do criador e a data da publicação.**

## Práticas de compartilhamento utilizadas no ambiente tecnológico

O ambiente demonstrou-se propício a prática de compartilhamentos, por ser uma comunidade virtual que propicia a socialização e interação virtual aos usuários.

Fórum demonstrou-se ser um espaço facilitador do compartilhamento, ele possui a interação assíncrona entre os membros, e através deles possibilitar novas práticas poderão ser elencadas como: relatos de experiências, grupos de prática.

## Dimensões do conhecimento de acordo com o modelo SECI no Ambiente Virtual

Analisando o modelo SECI em conjunto ao módulo Ambientes virtuais do SIGAA-UFS, verificou-se o ambiente propicia a socialização, compartilhamento e criação de conhecimento tácito através de experiência direta.

O sistema apresenta o FÓRUM e CHAT, que apesar de ser assíncrono, favorece o compartilhamento por intermédio da socialização.

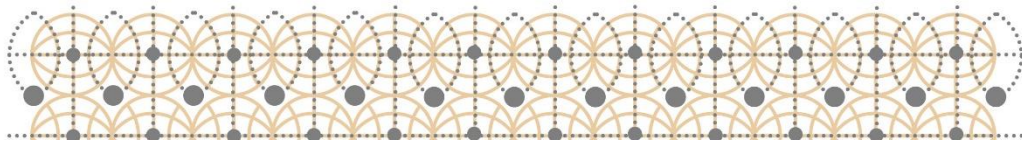
A externalização propicia a articulação do conhecimento tácito por meio do diálogo e da reflexão.

## Gestão do conhecimento compartilhado no Ambientes virtuais

Esse manual é um instrumento facilitador para o uso de um espaço que facilite a gestão e o compartilhamento da informação e conhecimento entre os bibliotecários no SIBIUS.

Por intermédio do Módulo Ambiente Virtual no Sigaa-UFS é possível criar uma COMUNIDADE VIRTUAL de uso privado, gratuita e permanente.





Verifica-se que numa comunidade virtual, torna-se melhor a visualização do conhecimento produzido na organização para facilitar a tomada de decisão, e possibilita a criação de conhecimentos entre os bibliotecários. O intuito é identificar e publicar as produções técnicas e metodológicas dos bibliotecários, já que cada membro pode adicionar suas próprias produções utilizando a aba arquivos, com data e nome do autor.

Nesta perspectiva, visa estimular a sinergia entre os bibliotecários das unidades que estão dispersas geograficamente. Releva-se que, por exemplo, o recurso da ABA FÓRUM permitem aproximar os membros e deixar registradas suas inquietações.

Outro aspecto é que, essa ferramenta, também pode contribuir para a memória, inovação e criatividade no âmbito das bibliotecas.

#### FICHA CATALOGRÁFICA

Santos, Sandra Vieira

5237g

Guia prático para Bibliotecários: Gestão do Conhecimento compartilhado por meio do SIGAA-UFS / Sandra Vieira Santos. – São Cristóvão, 2019.

105 f. : il.

Orientadora: Germana Gonçalves de Araújo

Guia (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) - Universidade Federal de Sergipe- UFS, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento, 2019.

1. Gestão do conhecimento. 2. Compartilhamento. 3. Bibliotecas Universitárias. 4. Bibliotecários. 5. Tecnologias de informação e comunicação. I. Araújo, Germana Gonçalves de, orient. II. Bari, Valéria Aparecida, coorient. III. Título.

CDD 020

CDU 02.658

